

Lastensuojelun päivystystä kehittämässä

Kouvolan virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen kehittäminen ja
uuden päivystysmallin luominen

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaali- ja terveystieteiden laitos

Sosiaali- ja terveystieteiden ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Sosiaali- ja terveystieteiden kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma

Opinnäytetyö

Syyskuu 2010

Minna Paasonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

MINNA PAASONEN: Lastensuojelun päivystystä kehittämässä
Kouvolan virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen kehittäminen ja uuden päivystysmallin luominen

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelman kehittämissanke, 72 sivua, kaksi liitesivua.

Syksy/2010

TIIVISTELMÄ

Kohdeorganisaationa kehittämishankkeessa oli Kouvolan lastensuojelun avopalveluiden virka-aikainen lastensuojelun päivystys. Lastensuojelun avopalvelut tuottavat lastensuojelulain mukaista palvelua, jonka tulee täyttää lain sille asettamat vaatimukset. Vuonna 2008 voimaan tulleen uuden lastensuojelulain myötä lastensuojeluilmoitusten määrä on kasvanut. Tämä on aiheuttanut sen, ettei virka-aikainen lastensuojelun päivystys ole pystynyt vastaamaan lastensuojeluilmoituksiin lain asettamissa aikarajoissa.

Kehittämishankkeen tavoitteena oli kehittää Kouvolan virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen toimintaa ja luoda uusi virka-aikaisen päivystyksen malli yhdessä lastensuojelun avopalveluiden työntekijöiden kanssa. Tarkoituksena oli aikaan saada päivystysmalli, jonka avulla asiakkaat saavat mahdollisimman varhaisessa vaiheessa apua ongelmiinsa.

Kehittämishankkeen alussa kartoitettiin lastensuojelun tärkeimpien yhteistyötahojen sekä lastensuojelun avopalveluiden työntekijöiden kokemuksia sen hetkisen päivystysmallin toimivuudesta. Yhteistyötahojen kartoitus tehtiin webropol-kyselyn avulla. Avopalveluiden työntekijöiden kokemuksia selvitettiin ryhmäkeskusteluiden avulla.

Alukartoitusten tulokset huomioiden kehitettiin toimintatutkimuksen keinoin uusi virka-aikainen lastensuojelun päivystyksen toimintamalli. Uudessa päivystystiimissä työskentelee yksi vs.sosiaalityöntekijä ja kolme sosiaaliohjaaja. Päivystystiimi vastaanottaa kaikki uudet lastensuojeluilmoitukset ja arvioi ovatko ilmoitukset akuutteja, joihin tulee reagoida heti. Päivystystiimi hoitaa ne lastensuojeluilmoitukset, jotka vaativat nopeata reagointia. Lisäksi päivystystiimi tarvittaessa tekee lastensuojelutarpeen selvityksen, koskien niitä ilmoituksia, jotka ovat vaatineet kiireellisiä toimenpiteitä.

Avainsanat: lastensuojelu, varhainen puuttuminen, sosiaalipäivystys

Lahti University of Applied Sciences
Master's Degree in Social and Health Care
Degree Programme of Development and Leadership in Social and Health Care

MINNA PAASONEN: Developing extensive system of emergency social services in child welfare. Developing extensive system of emergency social services in child welfare during office hours at city of Kouvola and creating a new model of duty.

Development project for training programme of developing and managing social and health care, 72 pages, two appendices

Autumn/2010

ABSTRACT

The target of development project was the organizing of extensive system of emergency social services in child welfare during office hours in Kouvola. Out-patient services of child welfare produce services according to child welfare law, fulfilling the lawful requirements. With the new child welfare law (2008) has the amount of child welfare reports increased. Due to this current out-patient services have not been able to react within the time limits set by new legislation.

The purpose of the project was to develop an extensive system of emergency social services in child welfare during office hours for the city of Kouvola. Furthermore, a new model was to be created for this together with the out-patient services staff. The goal was to create a model of emergency duty, which enables clients to find urgent support in their problems.

The experiences of most important partners in cooperation and out-patient service workers concerning functionality of current model of extensive system of emergency social services in child welfare were surveyed in the beginning of project. Survey was conducted using a webropol-inquiry. Experiences of out-patient service workers were studied through group conversations.

According to preliminary survey a new model of extensive system of emergency social services in child welfare was created by using research of operation. There are one social worker and three social instructors working together on duty. This team receives all child welfare report and evaluates whether they are acute, in need of immediate response. In case of urgent matters the team takes immediate action. The team also surveys cases in need of urgent child protection if required.

Key words: child welfare, early intervention, extensive system of emergency social services

SISÄLLYS

1	KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT	1
1.1	Kehittämishankkeen tausta	1
1.2	Kehittämishankkeen tavoitteet ja tarkoitus	5
1.3	Kouvolan sosiaalipäivystys	6
1.4	Kouvolan virka-aikainen lastensuojelun päivystys ja lastensuojelun avopalvelut	9
2	KEHITTÄMISHANKKEEN TIETOPERUSTA	11
2.1	Lastensuojelun haasteet	11
2.2	Varhainen puuttuminen lastensuojelutyössä	16
2.3	Sosiaalipäivystys osana peruspalveluita	19
3	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS	22
3.1	Toimintatutkimus osana kehittämishanketta	22
3.2	Kehittämishankkeen eteneminen ja aikataulu	24
3.3	Yhteistoiminnallinen työskentely kehittämishankkeen aikana	25
4	ALKUKARTOITUSTEN TULOKSET	30
4.1	Alkukartoitus yhteistyötahoilta	30
4.1.1	Yhteydenotot lastensuojelupäivystykseen ja tehtyjen lastensuojeluilmoitusten määrä	32
4.1.2	Sosiaalipäivystyksen antamat yhteystiedot, ohjeet ja tiedottaminen	35
4.1.3	Käytännöt koskien lastensuojeluilmoituksen tekemistä	37
4.1.4	Virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen toiminta ja laatu	38
4.1.5	Varhaisen puuttumisen ja nopean puuttumisen ero	41
4.1.6	Yhteistyötahojen kehittämis ehdotuksia	42
4.1.7	Johtopäätökset yhteistyötahojen alkukartoituksesta	44
4.2	Alkukartoitus lastensuojelun avopalveluiden työntekijöiltä	46
4.2.1	Nykyisen päivystysmallin toimivuus	47
4.2.2	Nykyisen päivystystiimin työn nivoutuminen aluetiimien työhön	48
4.2.3	Uudessa päivystysmallissa huomioitavat asiat	50
4.2.4	Johtopäätökset lastensuojelun avopalvelun työntekijöiden alkukartoituksesta	52

5	KEHITTÄMISHANKKEEN TULOS	54
5.1	Uusi malli lastensuojelun päivystyksen toiminnasta	54
5.2	Yhteistyötahojen kanssa tehtävä yhteistyö	59
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	60
6.1	Toimintatutkimuksen luotettavuus	60
6.2	Kehittämishankkeen tulosten tarkastelua	62
6.3	Kehittämishankkeen hyödynnettävyys ja jatkokehittämishankkeet	65
	LÄHTEET	68

LIITTEET

Liite 1 Kouvolan virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen kehittäminen, alkukartoitus.

1 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

1.1 Kehittämishankkeen tausta

Valtakunnallisesti katsottuna lasten ja lapsiperheiden elinolosuhteet ja hyvinvoinnin takaaminen on nykypäivänä nostettu esille useissa kehittämisohjelmissa. Aiemmat kehittämisohjelmat, kuten Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite ja toimintaohjelma TATO on tuonut esille, että lapsiperhepalveluiden psykososiaaliset palvelut ovat olleet hajanaisia ja lapsiperheiden on ollut vaikea hahmottaa palveluita ja hakea oikea-aikaista apua. (Stm 2003:20, 18). Etelä-Suomen lääninhallituksen vuonna 2003 tekemän lasten ja lapsiperheiden sosiaalipalveluiden arvioinnin erillisraporttiin perustuen lääninhallitus suosittelee lastensuojelun panostavan ensisijaisesti ennaltaehkäisevään toimintaan, jotta lasten sijoittaminen kodin ulkopuolelle vähenee. (Etelä-Suomen lääninhallituksen julkaisuja 2004, 20). Nyt käynnissä olevan Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma Kasteen yhtenä tavoitteena on osallisuuden lisääminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Ohjelman osatavoitteena on erityisesti estää lasten ja nuorten syrjäytymistä. Hankkeen tavoitteissa todetaan, että perheitä on tuettava erilaisin tavoin, jotta tarve lapsen sijoittamiseen kodin ulkopuolelle vähenee. (Stm 2008:6, 25.)

Lapsen sijoittamiseen kodin ulkopuolelle saatetaan joutua turvautumaan joko pitkittyneen ongelmatilanteen vuoksi tai kiireellisessä tilanteessa. Virka-ajan ulkopuolella tapahtuvat kiireelliset tilanteet ovat Malkamäen (2003, 13) mukaan usein tilanteita, joissa lapsi itse oirehtii tai hänen kasvuolonsa ovat turvattomat. Kiireellisiksi tilanteiksi luetaan myös perheväkivaltatilanteet, lasten kuulustelutilanteet ja onnettomuudet. Sosiaalipäivystyksen järjestämistä koskevassa Sosiaali- ja terveysministeriön oppaassa (2005:8, 18) korostetaan, että nämä erilaiset kiireellistä apua edellyttävät tilanteet voivat syntyä mihin aikaan vuorokaudesta tahansa. Oppaassa sosiaalipäivystyksellä tarkoitetaan kiireellisten sosiaalipalvelujen järjestämistä toimin-

tayksikön tavanomaisen aukioloajan jälkeen siten, että virka-ajan ulkopuolella pystytään vastaamaan välittömiin avun tarpeisiin erilaisissa hätä- ja kriisitilanteissa. Oppaassa painotetaan, että kiireelliset palvelut tulee järjestää niin, että välittömän avun antamiseen ja asiakkaan ohjaamiseen hänen tarvitsemien palvelujen piiriin pystytään kaikkina vuorokauden aikoina. Päivystystyön tulee nivoutua saumattomasti osaksi palvelukokonaisuutta ja päivystysluonteiseen työhön on oltava valmius myös tavanomaisena aukioloaikana.

Wilen (2006b, 31 - 32) ja Viitahalmelainen (2008, 34, 42, 55) tuovat myös esille virka-aikaisten palveluiden huomioimisen tärkeyden sosiaalipäivystystä kehitettäessä. Heidän mielestään virka-aikaiset palvelut tulee nähdä vähintäänkin yhtä tärkeinä palveluina kuin virka-ajan ulkopuoliset palvelut. Lisäksi virka-aikaisten palveluiden tulee pystyä jatkamaan työtä niiden asiakkaiden kanssa, joiden tilanne on kriisiytynyt virka-ajan ulkopuolella ja heidät ohjataan tämän jälkeen virka-aikaisten palveluiden piiriin.

Lahti (2006) on tutkinut sosiaalipäivystyksen työntekijöiden sekä asiakkaiden kokemuksia sosiaalipäivystyksen toiminnasta. Hän painottaa omassa tutkimuksessaan myös, että lastensuojelun sosiaalipäivystyksen kehittämisessä tulee erityisesti kiinnittää huomiota asiakastapausten siirtoon alueen sosiaalityöhön. Lahden tutkimuksessa työntekijät ovat korostaneet oikeanlaisen ja oikea-aikaisen avun mahdollistuvan silloin, kun tilanteet tulevat akuutisti esille. Tutkimuksen mukaan päivystyksessä tapahtunut kontakti tuottaa lastensuojelutyöhön tehokkuutta ja oikea-aikaista väliintuloa. Tämä tutkimus osoittaa myös, että pitkittyneissä ongelmatilanteissa asiakkaat kokevat itsenäisen avunhakemisen vaikeaksi ilman ulkopuolisen puuttumista tilanteeseen.

Uusi, vuonna 2008 voimaan tullut, lastensuojelulaki on tuonut tarkennusta lastensuojelun toimenpiteisiin ja viranomaisyhteistyöhön. Lain määrittelemät aikarajat koskien lastensuojeluilmoituksen käsittelyä ja lastensuojelutarpeen selvityksen tekemistä velvoittavat lastensuojeluviranomaisia tarjoamaan oikea-aikaista apua.

Tällä uudella lastensuojelulailla pyritään muun muassa selkiyttämään lastensuojelupalveluita. Lain tarkoituksena on turvata paremmin lapsien oikeuksia ja ottaa paremmin huomioon lapsen etu lastensuojelua toteutettaessa sekä parantaa lasten ja perheiden oikeusturvaa etenkin lastensuojeluun liittyvässä päätöksenteossa. Tämän lisäksi lailla pyritään edistämään viranomaisten välistä yhteistyötä, jotta ongelmiin pystytään puuttumaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Laissa painotetaan lapsen edun huomioimista kaikissa viranomaisten toimenpiteissä sekä julkisen vallan velvollisuutta varata riittävät resurssit järjestettäessä palveluita lapsille ja perheille. (Räty 2007, 17; Mahkonen 2008, 42.) Taskinen (2007) puolestaan toteaa laatimassaan lastensuojelulain soveltamisoppaassa, että toimiva lastensuojelu edellyttää laajaa palvelujärjestelmän kehittämistä yli sektorirajojen, jotta pystytään tukemaan lasten kasvatusta ja kehittymistä.

Lapsiperheiden palvelujärjestelmien kehittäminen on nyt ajankohtaista otettaessa huomioon eri kehittämisohjelmien tavoitteet, tutkijoiden näkemykset ja uuden lastensuojelulain tuomat tarkennukset sekä ennusteet päivystyspalveluiden tarpeellisuudesta tulevaisuudessa. Sosiaalipäivystykseen liittyvää problematiikkaa sekä sosiaalipäivystysjärjestelmän toimivuutta osana sosiaalipalveluja tutkinut Riski (2008) on esittänyt ennusteen, että päivystyspalveluiden tarpeellisuus tulee lisääntymään jatkossa johtuen yhteiskunnan epävarmuustekijöiden lisääntymisestä.

Kouvolan kaupungin lapsiperheille suunnattujen palveluiden palvelujärjestelmää on aiemmin kehitetty monissa eri hankkeissa. Tämän kehittämishankkeen näkökulmasta katsottuna yksi tärkeimmistä hankkeista on ollut Kaakkois-Suomen sosiaalipäivystyshanke, johon Pohjois-Kymenlaakson kunnat osallistuivat vuosina 2003 – 2006. Hankkeen käynnistymiseen vaikutti voimakkaasti valtioneuvoston vuonna 2003 antama periaatepäätös sosiaalialan tulevaisuuden turvaamiseksi. Päätöksen yhtenä tavoitteena oli saada järjestettyä kattava sosiaalipäivystysjärjestelmä vuoteen 2007 mennessä. (Stm 2005:8.) Kaakkois-Suomen sosiaalipäivystyshankkeen yhtenä tavoitteena oli rakentaa seutukunnalliset sosiaalipäivystyksen mallit alueelle. Hankkeen myötä Pohjois-Kymenlaaksossa käynnistyi virka-ajan ulkopuolinen sosiaalipäivystys kokeiluna syksyllä 2004. Kokeilun jälkeen virka-ajan ulkopuolinen ylikunnallinen sosiaalipäivystystoiminta vakinaistettiin Pohjois-Kymenlaaksossa.

Kouvolan kaupunki on tuottanut virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyspalvelun vuoden 2009 alusta alkaen ja Iitin kunta ostaa palvelua Kouvolaalta. Sosiaalipäivystyshankkeen aikana toiminnan kehittäminen painottui virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen kehittämiseen ja näin ollen tänä aikana ei pohdittu asiakkaiden kiireellisten tilanteiden hoitoa virka-aikana. (Wilen 2006a, 12, 33, 39.)

Sosiaalipäivystyshankkeen lisäksi Kouvolan kaupunki on kehittänyt lapsiperheiden palveluita useissa muissa hankkeissa kuten Huoli puheeksi-teot tueksi (2003 – 2006), Leevi eli leikki- ja vauvaikäisten varhainen tuki (2006 – 2008) sekä Kouvola-seudun lastensuojelun kehittämishanke (2006 – 2008). (Sihvonen 2009, 5). Nämä aiemmat hankkeet ovat liittyneet myös virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen toimintaan, mutta virka-aikaista lastensuojelun päivystyksen toimintaa ei ole kuitenkaan systemaattisesti kehitetty sen aloitettua toimintansa 2009 vuoden alussa.

Virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen kehittäminen oli Kouvolaissa ajankohtaista, koska vuoden 2009 alussa tapahtunut Pohjois-Kymenlaakson kuuden kunnan yhdistyminen on vaikuttanut uuden Kouvola-palvelurakenteeseen. Kouvola on tällä hetkellä tilaaja-tuottajamalli. Lastensuojelun palvelut järjestetään perusturvapalveluiden alaisena toimintana. Lastensuojelupalvelut kuuluvat hallinnollisesti lapsiperhepalveluiden alaisuuteen ja ne on jaettu lastensuojelun avopalveluihin sekä lasten sijais- ja jälkihuoltopalveluihin. Kuntien yhdistyessä virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen toiminta aloitettiin kunnilta kerättyjen tietojen pohjalta. Tietoa kerättiin muun muassa lastensuojeluilmoitusten ja lastensuojeluasiakkuudessa olevien määristä. Kuntien ilmoittamien tietojen perusteella resursoitiin työntekijöitä lastensuojelun avopalveluihin ja virka-aikaiseen lastensuojelun päivystykseen. Vuoden 2008 alussa voimaan tulleen uuden lastensuojelulain myötä lastensuojeluilmoitusten määrä on kasvanut ja Kouvola aiempi virka-aikainen lastensuojelun päivystysmalli ei ole pystynyt reagoimaan lisääntyneisiin lastensuojeluilmoituksiin lastensuojelulain määrittelemän aikarajan puitteissa.

Kehittämishankkeen ajankohtaisuutta lisäsi myös suunnitteilla oleva sosiaali- ja terveystoimen yhteispäivystys, joka tulisi pitämään sisällään myös sosiaalipäivys-

tyksen. Tämän hetkisen suunnitelman mukaan yhteispäivystyksessä järjestettävä sosiaalipäivystys toimisi vain virka-ajan ulkopuolella ja virka-aikainen päivystys järjestettäisiin sosiaalitoimistossa. Näin ollen virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen kehittäminen on jäämässä yhteispäivystyshankkeen ulkopuolelle. Lahti (2006), Wilen (2006b) ja Viitahalmes (2008) kuitenkin painottavat, että virka-aikaisten palveluiden toimivuus tulee huomioida sosiaalipäivystystä järjestettäessä.

Tässä Kouvolan virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen kehittämishankkeessa parannettiin virka-aikaisen lastensuojelupalvelun toimivuutta. Hankkeessa luotiin uusi virka-aikainen lastensuojelun päivystysmalli toimintatutkimuksen avulla yhdessä Kouvolan lastensuojelun avopalveluiden työntekijöiden kanssa. Tällä uudella päivystysmallilla pyritään osaltaan vaikuttamaan siihen, että lapsiperheet saavat oikea-aikaista apua, ja kiireellisten virka-ajan ulkopuolisessa sosiaalipäivystyksessä hoidettujen tilanteiden hoitaminen jatkuu joustavasti virka-aikaisissa palveluissa.

1.2 Kehittämishankkeen tavoitteet ja tarkoitus

Kehittämishankkeen tavoitteena oli kehittää Kouvolan virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen toimintaa ja luoda uusi virka-aikaisen lastensuojelun päivystysmalli yhdessä Kouvolan lastensuojelun avopalveluiden työntekijöiden kanssa. Tarkoituksena oli aikaan saada toimintamalli, jonka avulla lapsiperheet saavat mahdollisimman varhaisessa vaiheessa apua ongelmiinsa.

Uuden päivystysmallin pohjaksi tehtiin alkukartoitus Kouvolan lastensuojelun avopalveluiden työntekijöille ja yhteistyötahoille. Avopalveluiden työntekijöiltä alkukartoituksessa tarvittavat tiedot kerättiin ryhmäkeskustelujen avulla. Ryhmäkeskusteluissa nousi selkeästi esille kolme teemaa:

- Miten nykyinen päivystys on vastannut tarpeeseen?
- Miten nykyinen päivystystyö on linkittynyt aluetiimien työhön?

- Millainen uuden päivystysmallin tulisi olla?

Yhteistyötahoille lähetettiin webropol-kysely, jossa kartoitettiin ovatko lastensuojelun päivystyksen antamat toimintaohjeet ja yhteystiedot olleet riittävät, osaavatko yhteistyötahot ottaa riittävän ajoissa yhteyttä lastensuojelun päivystykseen ja mitä kehittämisehdotuksia yhteistyötahoilla on päivystyksen ja yhteistyön parantamiseksi.

Kehittämishankkeen lähestymistapana oli toimintatutkimus. Toimintatutkimuksen avulla lastensuojelun avopalveluiden työntekijät pääsivät vaikuttamaan uuden päivystysmallin luomiseen, mikä sitoutti heitä tulevaan muutokseen. Päävastuu tavoitteiden saavuttamiseksi oli kehittämishankkeen ohjaajalla, Kouvolan lastensuojelun avopalvelupäälliköllä ja Kouvolan lastensuojelun avopalveluiden työntekijöillä. Kaikilta avopalveluiden työntekijöiltä vaadittiin sitoutumista uuden päivystysmallin kehittämiseen. Yhteisistä tapaamisista pyrittiin tekemään mahdollisimman vapaamuotoisia ja keskustelevia. Sitoutumista pyrittiin lisäämään tapaamisten välissä annetuilla välitehtävillä.

1.3 Kouvolan sosiaalipäivystys

Kouvolan sosiaalipäivystys vastaa kaikenikäisten kiireelliseen avuntarpeeseen kaikin vuorokauden aikoina ja viikonpäivinä. Kiireellisen avun tarpeessa voi olla hoi-vaa vaille jäänyt lapsi tai perhe, jossa on ollut perheväkivaltatilanne tai vanhus, jonka kunto heikkenee äkillisesti, tai päihteiden käytön vuoksi nopeasti hoitoa tarvitseva. Myös vaara- ja uhkatilanteissa sekä onnettomuuksissa voidaan tarvita sosiaalipäivystyspalveluita kiireellisesti.

Sosiaalipäivystys on osa Kouvolan perusturvapalveluita. Sosiaalipäivystys muodostuu virka-aikaisesta ja virka-ajan ulkopuolisesta päivystyksestä. (Kuvio 1). Virka-

aikaisesta päivystyksestä puhutaan myös nimellä kiireelliset sosiaalipalvelut. Virka-aikainen päivystys toimii lastensuojelussa ja aikuissosiaalityössä erikseen. Virka-aikainen lastensuojelun päivystys kuuluu hallinnollisesti lastensuojelun avopalveluiden alaisuuteen. Virka-aikainen aikuissosiaalityönpäivystys kuuluu puolestaan hallinnollisesti aikuissosiaalityön alaisuuteen.

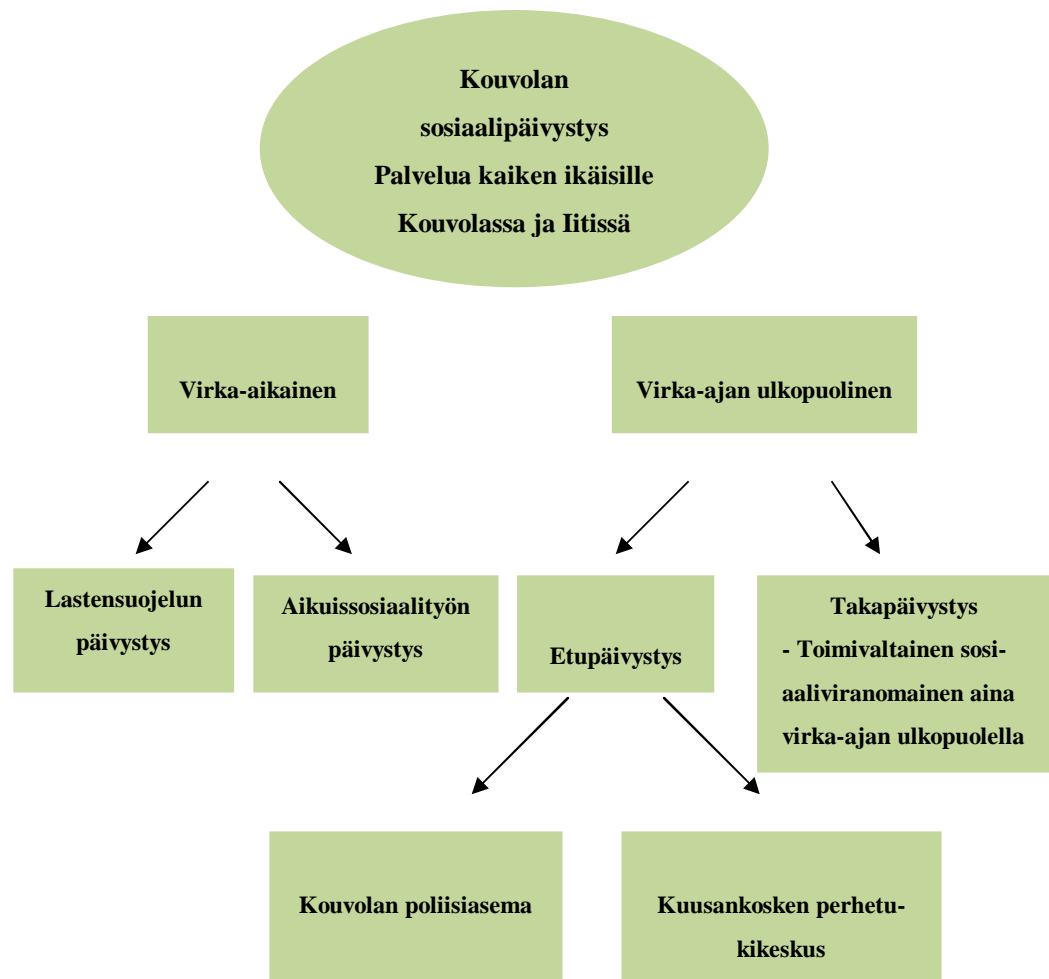
Virka-ajan ulkopuolinen sosiaalipäivystys kuuluu hallinnollisesti lastensuojelun sijaishuollon alaisuuteen. Se muodostuu kahdesta etupäivystyspisteestä ja takapäivystysringistä. Etupäivystäjinä toimivat Kymenlaakson poliisilaitokseen kuuluvan Kouvolan poliisiaseman kaksi sosiaaliohjaaja sekä Kuusankosken perhetukikeskuksen ohjaajat. Kuusankosken perhetukikeskuksen perustyönä on lastenkoti-työ. Perhetukikeskuksen päivystyksen henkilökunta resurssista johtuen asiakkailta ei ole mahdollisuutta itse ottaa suoraan yhteyttä perhetukikeskuksen päivystykseen, eikä perhetukikeskuksen päivystyksen henkilökunnalla ole mahdollisuutta liikkuvuuteen, joten heidän työnsä on puhelinauttamistyötä. Asiakkaat ohjautuvat perhetukikeskuksen päivystykseen jonkun muun viranomaistahon kautta. Etupäivystäjät eivät ole toimivaltaisia sosiaaliviranomaisia, mutta heillä on sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus.

Takapäivystysrinki koostuu 11 toimivaltaisesta sosiaaliviranomaisesta, jotka päivystävät viikon kerrallaan kotona varallaolojärjestelmän mukaisesti. Tarvittaessa yhteydenotto takapäivystäjään tapahtuu etupäivystyksen kautta. Virka-ajan ulkopuolella poliisiaseman sosiaaliohjaajat, jotka tekevät kolmen viikon jaksotyötä, tai takapäivystäjät hoitavat ne asiakastilanteet joissa tarvitaan liikkuvuutta.

Toimintaohjeet sosiaalipäivystystilanteita varten ja sosiaalipäivystyksen yhteystiedot on toimitettu kaikille yhteistyötahoille. Toimintaohjeissa on jaoteltuna yhdeksän eri tilannetta, joissa yhteistyötahojen tulee olla yhteydessä sosiaalipäivystykseen. Ohjeissa korostetaan lastensuojelulain mukaista ilmoitusvelvollisuutta koskien tilanteita, joissa on lapsia osallisina. Yhteistyötahojen kanssa järjestetään säännöllisesti yhteisiä kokouksia ja koulutustilaisuuksia. Alueen sosiaalipäivystystoiminnasta ei ole julkisesti tiedotettu. Tarvittaessa virka-aikaisten palveluiden työntekijät ovat kertoneet asiakkaalle sosiaalipäivystyspalvelusta ja asiakkaita on keho-

tettu tarvittaessa ottamaan yhteyttä hätäkeskukseen, jossa arvioidaan tilanne ja tarvittaessa asian hoito siirretään sosiaalipäivystykseen.

Virka-ajan ulkopuolella tapahtuneet lapsiperheitä koskevat asiakastilanteet, joissa tarvitaan vielä jatkotyöskentelyä, siirretään virka-ajan ulkopuolisesta sosiaalipäivystyksestä virka-aikana lastensuojelun päivystykseen. Virka-aikaisella lastensuojelun päivystyksellä tulee olla mahdollisuus jatkaa perheen tilanteen selvittelyä heti asian siirryttyä heille.



KUVIO1. Kouvolan sosiaalipäivystyksen toimijat

1.4 Kouvolan virka-aikainen lastensuojelun päivystys ja lastensuojelun avopalvelut

Kuten aiemmin on mainittu, Kouvolan virka-aikainen lastensuojelun päivystys on osa Kouvolan sosiaalipäivystysjärjestelmää. Hallinnollisesti se kuuluu Kouvolan lastensuojelun avopalveluiden alaisuuteen. Virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen työntekijät muodostavat päivystystiimin. Päätettäessä tämän kehittämishank-

keen aloittamisesta päivystystiimissä työskenteli yksi sosiaalityöntekijä ja yksi sosiaaliohjaaja. Kehittämishankkeen aikana päivystystiimin työntekijämäärää lisättiin. Tällä hetkellä päivystystiimissä työskentelee yksi sosiaalityöntekijä, jolla ei ole sosiaalityöntekijän pätevyyttä ja kolme sosiaaliohjaajaa. Ennen uutta päivystysmallia tämä päivystystiimi vastasi kaikkiin uusiin lastensuojeluilmoituksiin ja teki lastensuojelulain mukaisen alkukartoituksen. Lisäksi päivystystiimin työntekijät toimivat tarvittaessa alueiden työntekijöiden työparina.

Lastensuojelun avopalveluiden muut työntekijät on jaettu kolmeen maantieteelliseen alueeseen: eteläinen, keskinen ja pohjoinen alue, jotka muodostavat kolme tiimiä. Aluetiimeissä työskentelee yhteensä kolme johtavaa sosiaalityöntekijää, kahdeksan sosiaalityöntekijää ja viisi sosiaaliohjaajaa. Nämä aluetiimit tekevät työtä lastensuojelulain mukaisessa selvityksessä olevien asiakkaiden kanssa ja lastensuojelun avohuollon asiakkuudessa olevien asiakkaiden kanssa.

Lastensuojelun avopalveluiden yhteistyötahot ja asiakkaat saavat yhteyden työntekijöihin eri tavoin riippuen tilanteen kiireellisyydestä. Virka-aikana tapahtuvissa tilanteissa, joissa vaaditaan kiireellisiä toimenpiteitä, yhteistyötahot on ohjeistettu ottamaan yhteyttä virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen viranomaispuhelinnumeroon, joka on Virve-laitteen numero. Virve-laite on viranomaisverkossa tapahtuvaan viestintään tarkoitettu laite, jossa on myös samat toiminnot kuin matkapuhelimessa. Vastaavasti tilanteissa, jotka eivät vaadi kiireellisiä toimenpiteitä yhteistyötahoja on ohjeistettu tekemään kirjallinen lastensuojeluilmoitus tai ottamaan yhteyttä päivystystiimin työntekijöihin heidän matkapuhelimiensa kautta. Asiakkaat saavat kiireellisissä tilanteissa yhteyden virka-aikaiseen lastensuojelun päivystykseen Kaakkois-Suomen hätäkeskuksen kautta. Kiireettömissä tilanteissa yhteydenotto tapahtuu joko päivystystiimin työntekijöiden matkapuhelimien kautta tai lastensuojelun ohjaus- ja neuvontapuhelimen kautta. Ohjaus- ja neuvontapuhelimeen vastaavalla työntekijällä ei ole sosiaalialan koulutusta. Nämä puhelinnumerot on saatavilla Kouvolan kaupungin internet-sivuilta. Päivystystiimin työntekijöiden ollessa asiakastilanteessa he tarvittaessa vastaavat vain viranomaispuhelinnumeroon. Kuten aiemmin on mainittu, sosiaalipäivystystoiminnasta ei ole julkisesti tiedotettu.

Näin ollen kuntalaiset eivät myöskään ole tietoisia virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen toiminnasta.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN TIETOPERUSTA

2.1 Lastensuojelun haasteet

Lastensuojelusta käytävä keskustelu on laajentunut sekä aktivoitunut entisestään ja lastensuojelu on uusien haasteiden edessä. Palvelun laatu, saatavuus ja vaikuttavuus on nostettu esille useissa valtakunnallisissa sosiaali- ja terveydenhuollon ohjelmissa ja linjauksissa, kuten Kaste-hankkeessa (Holma 2009, 10). Näiden asioiden esille nostamisen voidaan todeta olevan perusteltua kun huomioidaan Heinon (2009) artikkeli, jossa hän tuo esille lastensuojelun avohuollon asiakkuuksien kaksinkertaistuneen kymmenessä vuodessa sekä huostaanottojen ja sijoitusten lisääntyneen myös. Syinä asiakkuuksien lisääntymiseen ovat lapsiperheissä työttömyyden ja työelämän epävarmuuden mukanaan tuomat paineet kuten lisääntynyt päihteiden käyttö ja taloudellinen ahdinko. Perheiden hajoaminen on osaltaan vaikuttanut vaikeiden lasten huoltoriitojen lisääntymiseen. Lisäksi palvelujärjestelmissä tapahtuneet muutokset kuten: tehostettu koulun oppilashuolto, toimivat päivystyspalvelut ja varhainen puuttuminen ovat lisänneet asiakkuuksien määrää. (Heino & Kuoppala & Säkkinen 2005, 14.) Heino toteaa artikkelissaan myös, että lisääntyneistä asiakasmääristä johtuen virka-aikana tapahtuva työ on ylikuormitettua ja henkilöstöresurssit ovat liian pienet. Tästä johtuen avohuollon tuki ja palvelut saattavat olla epätarkoituksenmukaisia tai riittämättömiä, jotta lapsiperheet tulisivat kunnolla autetuiksi. Virka-aikaisten palveluiden toimimattomuus aiheuttaa sen, että tilanteiden hoitamiseen joudutaan pyytämään apua virka-ajan ulkopuolisilta päivystyspisteiltä.

Heinon näkemystä tukee Lintukankaan ja Suikkasen tekemä selvitys, jonka mukaan yhä nuoremmilla lapsilla on ongelmia ja ongelmat keskittyvät usein samoihin perheisiin. Lapsiperheet joutuvat usein odottamaan avun saamista kohtuuttoman kauan, jolloin ongelmatilanteet pahenevat. Tästä johtuen lastensuojelun haasteena on entistä useammin vastata pitkään jatkuneisiin ongelmiin. (Lintukangas & Suikkanen 2004, 38.)

Rousu & Holma (2004, 21 - 22) tuovat myös esille lastensuojelun keskeisimpiä puutteita. Heidän näkemyksensä mukaan palveluja ei tuoteta asiakkaiden ajankohdaksiin ongelmiin. Olemassa olevat palvelut eivät ole riittäviä, palvelut eivät ole oikea-aikaisia eivätkä riittävän tehokkaita. Palveluiden yhteiskunnallista vaikutavuutta ei arvioida tarpeeksi ja vaikka kustannustietoisuus on lisääntynyt, niin kustannusten arviointiin tarvitaan koulutusta ja kehittämistä. Rousu ja Holma korostavat, että ennaltaehkäisevässä työssä ja varhaisessa tuen tarjoamisessa säästettäisiin rahaa. Nyt palvelut kohdentuvat väärin, koska toimitaan vasta, kun ongelmien ratkaisemiseksi tarvitaan kalliimpia ja pitkäkestoisempia palveluita. Palveluiden oikea-aikaisuus ja taloudellinen tehokkuus eivät näin ollen toteudu. Toisaalta taas Lintukangas ja Suikkanen tuovat esiin viranomaisten voimavarojen riittävän akuuttien tilanteiden selvittelyyn, mutta varsinaiseen arjessa selviytymisen tukemiseen ei voimavaroja löydy riittävästi (Lintukangas & Suikkanen 2004, 38).

Niemelän tekemästä tutkimuksesta käy ilmi, että virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen työntekijät näkevät virka-aikaisen lastensuojelutyön olevan huomattavasti hitaampaa kuin virka-ajan ulkopuolella tehtävän sosiaalipäivystystyön. Virka-ajan ulkopuolella lastensuojeluilmoituksen johdosta ryhdytään heti toimenpiteisiin, kun vastaavasti virka-aikana asiakasta pääsääntöisesti tavataan varatulla ajalla. Näillä varatuilla ajoilla joudutaan usein puhumaan samoista asioista useaan otteeseen, koska asiakkaat saattavat kieltää todellisen ongelman hyvin pitkään ja tällöin todelliseen ongelmaan ei päästä käsiksi. Päivystysluonteisissa tilanteissa sosiaalipäivystyksen työntekijät ovat heti paikanpäällä toteamassa asiakkaan tilanteen, kuten esimerkiksi päihtymystilan, ja tällöin virka-aikana päästään heti puhumaan asioista asioiden oikeilla nimillä. Tämä puolestaan nopeuttaa asiakkaiden ongelmien ratkaisua. (Niemelä 2009, 66, 72.)

Jotta lastensuojelun laadun arviointiin ja kehittämiseen pystyttäisiin kiinnittämään paremmin huomiota, on kuntaliitto julkaissut vuonna 2009 oppaan, missä tuodaan esille olennaisia asioita koskien lastensuojelun järjestämistä. Oppaassa todetaan muun muassa, että lastensuojeluasiakkaiden tarpeisiin tulee olla tarjolla riittävästi erilaisia ja monipuolisia palveluita, jotta erilaisissa elämäntilanteissa olevia lapsiperheitä pystytään tukemaan parhaalla mahdollisella tavalla. Palveluista tulee myös olla ajantasaista tietoa niin asiakkaille kuin eri tahojen työntekijöilläkin. Asiakkaat ovat harvoin autettavissa vain lastensuojelun keinoin ja tästä syystä lastensuojelun tulee rakentaa yhteistyöverkostoja muiden palveluntuottajien kanssa, jotta asiakas saa parhaan mahdollisen avun. Työntekijät ovat merkittävä tekijä lastensuojelutyössä onnistumisessa. Lastensuojelupalveluja tuottavan kunnan tulee huolehtia siitä, että työntekijäresurssit on mitoitettu oikein ja työntekijöillä on jo lastensuojelulainkin määrittelemä pätevyys tehtäviensä hoitamiseen. (Holma 2009, 24, 26 - 27, 32.)

Näiden ohjelmien ja linjausten lisäksi lastensuojelutyötä määrittää ennen kaikkea lastensuojelulaki. Lastensuojelulakia on uudistettu vuoden 2008 alussa voimaan tulleella uudella lailla sekä 1.3.2010 voimaan tulleilla muutoksilla. Lastensuojelulain 2007/417 tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelulain 4§ mukaan lastensuojelun keskeisenä periaatteena on edistää lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia sekä tukea vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Keskeisen periaatteen mukaan lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puututtava riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelulain 11§ ja 16§ määrittävät lastensuojelun järjestämisen ja sen kehittämisen kuuluvan kunnan vastuulle, kuten sosiaalihuoltolaissa säädetään. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Lastensuojelun määrittelemineen on ollut aiemmin vaikeaa, koska se on nähty hyvin yleisenä monille eri ammattialoille kuuluvana työnä, jolloin jokainen eri ammattialan työntekijä on määrittänyt sitä oman työnsä viitekehyksestä (Rousu 2007, 22). Nykyinen lastensuojelulaki on täsmentänyt lastensuojelun määritelmää sekä tuonut

lisää velvoitteita lastensuojelun työntekijöille sekä yhteistyötahoille. Lastensuojelulain mukaan lastensuojelua on lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu, joka pitää sisällään lastensuojelun tarpeen selvityksen, avohuollon tukitoimenpiteet, lapsen kiireellisen sijoituksen ja huostaanoton sekä niihin liittyvän sijaishuollon ja jälkihuollon sekä ehkäisevän lastensuojelun. Lain mukaan kunnan tulee huolehtia siitä, että edellä mainitut palvelut järjestetään sisällöltään ja laadultaan sellaisiksi kuin kunnassa oleva tarve edellyttää ja palveluja tulee olla saatavilla niinä vuorokauden aikoina, jolloin niitä tarvitaan. (Räty 2007, 19, 33, 41.)

Lastensuojelun asiakkuus voi lähteä liikkeelle eri tavoin, joko perheen omana avunpyyntönä, muiden perheen läheisten yhteydenottona tai lastensuojeluilmoituksena (Heino 2007, 40). Lastensuojelulain 25 § määrittelee, ketkä ovat velvollisia tekemään lastensuojelulain mukaisen lastensuojeluilmoituksen:

Sosiaali- ja terveydenhuollon, opetustoimen, nuorisotoimen, poliisitoimen ja seurakunnan tai muun uskonnollisen yhdyskunnan palveluksessa tai luottamustoimessa olevat henkilöt muun sosiaalipalvelujen tai terveydenhuollon palvelujen tuottajan, opetuksen tai koulutuksen järjestäjän tai turvapaikanhakijoiden vastaanottotoimintaa tai hätäkeskustoimintaa taikka koululaisten aamu- ja iltapäivätoimintaa harjoittavan yksikön palveluksessa olevat henkilöt ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat velvollisia viipymättä ilmoittamaan salassapitosäännösten estämättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, jos he tehtävässään ovat saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää lastensuojelun tarpeen selvittämistä.

Myös muu kuin 1 momentissa tarkoitettu henkilö voi tehdä tällaisen ilmoituksen häntä mahdollisesti koskevien salassapitosäännösten estämättä.

Lisäksi 1.3.2010 voimaan tulleiden lastensuojelulain muutosten mukaan rikosseuraamuslaitoksen sekä palo- ja pelastustoimen palveluksessa tai luottamustoimessa olevat henkilöt ovat velvollisia tekemään lastensuojeluilmoituksen. Uudella lailla säädetään myös 25 a § pyynnöstä lastensuojelutarpeen selvittämiseksi sekä ennakkolisesta lastensuojeluilmoituksesta pykälässä 25 c. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Lastensuojelulain 26§ mukaan lastensuojeluasian vireille tulon jälkeen sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän on välittömästi arvioitava lapsen mahdollinen kiireellinen lastensuojelun tarve. Sosiaalityöntekijän on seitsemän arkipäivän kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta päätettävä onko ryhdyttävä lastensuojelutarpeen selvitykseen. Arvioitaessa lastensuojelutarvetta, lapsen näkökulmasta katsottuna, on pohdittava tarkkaan niitä riskitilanteita, joille lapsi on altistunut, minkä jälkeen lapselle tulee järjestää tarvittavat palvelut sekä toimia niin, että lapsen turvallisuus ja hyvinvointi on taattu, vaikka se tarkoittaisi sijoitusta perheen ulkopuolelle (Fowler 2003, 31). Lastensuojelulain 27§ määrittää, että lastensuojelutarpeen selvitys on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden sisällä siitä, kun lastensuojeluasia on tullut vireille. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Lastensuojelun työntekijöiden ammattitaitoa tarvitaan usein myös lapsiperheitä koskevissa traumaattisissa tilanteissa. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaassa (2009:16, 16 – 17, 36 - 38) otetaan kantaa siihen, miten traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut tulee kunnissa järjestää. Monimuotoisen sosiaalityön katsotaan kuuluvan keskeisenä osana psykososiaaliseen tukeen ja palveluihin yhdessä psyykkisen ensiavun kanssa. Sosiaalitoimella ja etenkin lastensuojelulla katsotaan olevan erityinen vastuu lasten tilanteen turvaamisessa, koska lapset ja nuoret ovat erityisen haavoittuvia traumaattisissa tilanteissa. Näissä tilanteissa lastensuojelun tulee aina tehdä lastensuojelutarpeen selvitys jonka perusteella tulee arvioida lapsen, hänen perheensä ja läheisverkoston avun tarve pidemmälläkin aikavälillä. Oppaan mukaan lasten traumaattisten kriisien hoidossa terveydenhuollon ja sosiaalitoimen, erityisesti lastensuojelun, yhteistyö on usein ratkaisevan tärkeää. Yhteistyö eri tahojen välillä tulee suunnitella huolellisesti esimerkiksi verkostotaamisissa. Honkaselän ja Mattilan (2009, 51 – 62) tekemästä tutkimuksesta käy ilmi, että Kouvolassa välittömän henkisen ensiavun saatavuus on riittämätöntä ja viranomaisilla ei ole yhteistä näkemystä siitä milloin ja millaista apua traumaattisessa tilanteessa tulisi tarjota.

Malkamäen (2003, 18.) mukaan virka-aikana kiireelliset lastensuojelutilanteet hoidetaan eri kunnissa monella eri tavalla. Useissa kunnissa ei ole erillistä virka-aikaista lastensuojelun päivystystä vaan akuuttitilanteessa asiat priorisoidaan uudelleen. Lastensuojelun työntekijöiden kalenterit täyttyvät pääsääntöisesti ennalta sovitusta asiakastapaamisista ja palavereista, jotka akuuttitilanteissa on siirrettävä. Forsman (2010, 154) toteaaakin, ettei virka-aikaisten päivystyspuheluiden ohjaaminen vaihtuvalle päivystäjälle ole akuuteissa tilanteissa riittävä toimenpide. Työt tulee organisoida niin, että päivystystehtäviin on omat työntekijät. Tämä on ennen kaikkea asiakkaiden etu ja lisäksi se tukee työntekijöiden työssä jaksamista. Kouvolan kaupungin lastensuojelun avopalvelut tuottavat lastensuojelulain mukaista palvelua, jonka tulee täyttää lain sille asettamat vaatimukset. Lastensuojelulain 26§ velvoittaa arvioimaan mahdollisen kiireellisen lastensuojelutarpeen välittömästi ja tekemään seitsemän arkipäivän kuluessa päätöksen siitä onko ryhdyttävä lastensuojelutarpeen selvitykseen. Jos selvitys aloitetaan, on se tehtävä kolmen kuukauden kuluessa asian vireilletulosta. Nämä uudet aikarajat ovat tuoneet uusia haasteita Kouvolan virka-aikaiseen lastensuojelun päivystykseen sekä lastensuojelun avopalveluiden toimintaan. Lisäksi perheiden erilaisten traumaattisten tilanteiden lisääntyminen on työllistänyt virka-aikaista lastensuojelun päivystystä.

2.2 Varhainen puuttuminen lastensuojelutyössä

Lastensuojelulain ja eri tutkijoiden näkemykset lastensuojelutyön kohdistettavuudesta eroavat toisistaan puhuttaessa varhaisesta puuttumisesta, ennaltaehkäisystä ja oikea-aikaisesta avun tarjoamisesta. Lastensuojelulain mukaan sosiaalitoimessa tehtävä lastensuojelutyö on viimesijainen tuki perheelle, kun taas Rousu (2007) ja Malkamäki (2003) painottavat oikea-aikaisen lastensuojelun intervention tärkeyttä.

Lastensuojelulain 3a § määrittelee ehkäisevän lastensuojelun olevan kunnan järjestämää palvelua, jolla edistetään ja turvataan lapsen kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Lain mukaan tätä palvelua annetaan muun muassa opetuksessa, nuorisotyössä, päivähoidossa, äitiys- ja lastenneuvolassa, sellaisille lapsille tai perheille, jotka eivät ole lastensuojelun asiakkaana. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Varhaisella puuttumisella tarkoitetaan mahdollisimman varhaista tuen tarjoamista lapselle ja perheelle. Varhaisesta puuttumisesta käytetään usein myös termejä nopea puuttuminen ja ennaltaehkäisevä toiminta. Varhaisella puuttumisella katsotaan olevan kaksi merkitystä. Sillä pyritään ehkäisemään ongelmien syntymistä sekä korjaamaan olemassa olevia ongelmia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. (Huhtanen 2004, 9.) Mahkonen (2003, 48) painottaa varhaisen puuttumisen liittyvän lapsen etuun. Mitä aikaisemmassa vaiheessa pystytään puuttumaan lapsen elämässä oleviin häiriötekijöihin sitä kevyemmällä toimenpiteillä ja tehokkaammin pystytään toimimaan lapsen parhaaksi. Toisaalta taas Yhdysvalloissa tehdyn tutkimuksen mukaan varhaisella puuttumisella ei ole pystytty osoittamaan olevan pitkäaikaisia vaikutuksia (Currie 2001, 234).

Jotta lapsiperheiden kanssa toimivat tahot pystyisivät tarjoamaan perheille varhaista tukea ja apua, heidän tulee muun muassa osata tunnistaa avun tarve. Valtakunnallisen varhaisen puuttumisen kehittämishankeen VARPU:n tarkoituksena on ollut opettaa eri toimijoille varhaisen tuen tarpeen tunnistamista, siihen puuttumista ja tuen järjestämistä (Rousu 2007, 73). Pelkkä varhaisen tuen tunnistaminen ja avun tarjoaminen eivät kuitenkaan ainoastaan riitä, vaan toimiva varhainen puuttuminen edellyttää myös palvelujärjestelmien kehittämistä siten, että pystytään tarjoamaan oikea-aikaisia palveluita. Näin ollen palveluita tulee olla tarjolla riittävästi sekä monipuolisesti. Lisäksi kuntalaisten sekä lastensuojelun työntekijöiden tulee olla tietoisia siitä, millaisia palveluita kunnassa on saatavana. (Puonti & Saarnio & Hujala 2004, 175 – 176; Rousu 2007, 159; Holma 2009, 24.)

Jotta lastensuojelun yhteistyötahot ja kuntalaiset pystyvät hahmottamaan tarjolla olevia palveluita tulee niistä aktiivisesti tiedottaa. Tiitisen (2008, 125, 127) tutkimuksen mukaan sosiaalitoimen ulkoinen viestintä on puutteellista. Tämä vaikuttaa ihmisten käsityksiin ongelmien luonteesta ja auttamisen mahdollisuuksista. Kuntalaiset ja yhteistyötahot toivovatkin sosiaalitoimelta fakta- ja kokemustietoa. Tiitinen korostaa, että sosiaalitoimen viestinnän tulee olla sellaista, että kuntalaiset pitäisi löytävät myös ymmärtävät tarvitsemansa tiedon.

Rousu (2007, 73, 96, 295) toivoo, että kunnissa ymmärretään oikea-aikaisen ja riittävän tehokkaan varhaisen tuen kannattavan niin asiakkaan näkökulmasta kuin taloudellisestakin näkökulmasta katsottuna. Malkamäki (2003, 8) tuo myös esille sen, että viranomaiset ottavat yhteyttä sosiaalitoimeen vasta, kun omat keinot on käytetty ja tällöin tilanne on usein lastensuojelun näkökulmasta katsottuna edennyt liian pitkälle. Rousu toteaa, että lastensuojelua arvostellaan usein puuttumisesta vanhempien valtaan kasvattaa lapsiaan. Lasten näkökulmasta katsottuna lastensuojelu on kuitenkin usein liian myöhään puuttumassa lapsen tai perheen ongelmatilanteeseen.

Rousu, Malkamäki ja Arnkil peräänkuuluttavat eri toimijoiden yhteistyötä, jotta lapset saisivat oikea-aikaista ja laadukasta apua ongelmiinsa. Rousu (2007, 38) ja Malkamäki (2003, 7) toteavat, että lapsen ja nuoren psykososiaalisten ongelmien hoito tai niiden ennaltaehkäisy on harvoin toteutettavissa yhden ammattikunnan tai toimialan palveluilla. Arnkil (2004, 214) puolestaan painottaa, ettei lastensuojelutyötä ei voida tehdä laadukkaasti ja hyvin ilman verkostotyötä. Lastensuojelun kannalta on keskeistä millaiset suhteet lapseen, hänen läheisiinsä sekä lapsen elämään liittyvien työntekijöiden välille saadaan luotua. Lapsen edun mukaisen tavoitteen saavuttamiseksi tarvitaan toimivaa yhteistyötä.

Huomioiden Rousun, Malkamäen ja Arnkilin kannanotot koskien varhaista tukea, oikea-aikaisia palveluita sekä yhteistyötä eri toimijoiden kesken, tulee Kouvolan lastensuojelun panostaa yhteistyöhön eri toimijoiden kanssa, jotka työskentelevät lapsiperheiden parissa. Kaikilla lapsiperheiden parissa toimivilla tulisi olla yhteinen käsitys varhaisesta puuttumisesta ja oikea-aikaisen avun tarjoamisesta. Lisäksi las-

tensuojelun yhteistyötahojen tulee hahmottaa ja ymmärtää varhaisen puuttumisen merkitys osatakseen tarjota asiakkaille apua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Heidän tulee olla tietoisia siitä, miten ja missä tilanteessa heidän tulee ohjata asiakas lastensuojelupalveluiden piiriin. Yhteistyötahot tarvitsevat tietoa siitä miten, minne ja missä tilanteessa otetaan yhteyttä kun asiakkaasta herää lastensuojelullinen huoli.

2.3 Sosiaalipäivystys osana peruspalveluita

Sosiaalipäivystys on valtakunnallisesti katsottuna suhteellisen uutta toimintaa. Sosiaalipäivystystä järjestetään erilaisilla malleilla ja useilla paikkakunnilla sen toiminta hakee vielä omaa muotoaan. Sosiaalipäivystys ei ole vielä valtakunnallisesti vakiintunutta toimintaa eivätkä siihen liittyvät käsitteet ole vakiintuneet. Viitahalme (2008, 16) tuo esille Heli Sahalan (2003) näkemyksen, ettei termin sosiaalipäivystys käyttö ole vielä vakiintunut vaan sosiaalipäivystystyölle mietitään edelleen parempaa nimitystä. Sosiaalipäivystyksestä käytettyjä termejä ovat muun muassa päivystyspalvelut ja kiireelliset palvelut. Riskin (2008, 79) mielestä sosiaalipäivystyksen yhteydessä tulisi mieluummin käyttää käsitettä nopea puuttuminen kuin varhainen puuttuminen. Riskin mukaan varhainen puuttuminen liittyy perinteisesti ennaltaehkäisevään työhön, joka ei ole akuuttia työtä kuten sosiaalipäivystystyö.

Viitahalme (2008) tuo esille kunnallisen työmarkkinalaitoksen työryhmän mielipiteen siitä, että virka-ajan ulkopuolisesta toiminnasta käytettäisiin nimitystä kiireelliset sosiaalipalvelut, kuten Kouvolan virka-aikaisista palveluista myös ajoittain puhutaan.

Sosiaali- ja terveysministeriön opas 2005:8 määrittelee sosiaalipäivystyksen seuraavasti:

Sosiaalipäivystyksellä tarkoitetaan välttämättömien ja kiireellisten sosiaalipalvelujen järjestämistä toimintayksikön tavanomaisen aukioloajan jälkeen siten, että pystytään eri vuorokauden aikana vastaamaan välittömiin avun tarpeisiin erilaisissa hätä- ja kriisitilanteissa.

Sosiaalipäivystyksen määritelmässä mainittuja hätä- ja kriisitilanteita voivat olla muun muassa perheväkivalta, alaikäinen päihteiden käyttäjä tai rikoksentekijä, lapsi päihtyneen aikuisen hoidossa, lapsi ilman aikuista hoitajaa, lasten ja vanhempien väliset ristiriidat tai joko karannut tai kadonnut nuori. (Wilen 2006a, 25.)

Sosiaalipäivystystoiminnalla ei ole omaa lainsäädäntöä, vaan sen toiminta perustuu muun muassa perustus-, sosiaalihuolto- ja lastensuojelulakiin. Sosiaalihuoltolain muutokset, jotka tulivat voimaan maaliskuussa 2006, toivat omalta osaltaan täsmennystä kiireellisten sosiaalipalveluiden järjestämiseen. Sosiaalihuoltolain 40a§ mukaan kiireellisissä tapauksissa sosiaalipalvelujen tarve on arvioitava viipymättä (Sosiaalihuoltolaki 710/1982).

Sosiaali- ja terveysministeriön opas 2005:8 ja Wilenin (2006b) laatima selvitys sosiaalipäivystyksen kehittämisestä tuovat esille keskeisiä asioita, jotka tulisi huomioida virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyspalvelun tuottamisessa ja kehittämisessä. Oppaassa ja selvityksessä ei oteta kantaa siihen, miten virka-aikaiset kiireelliset lastensuojelutilanteet tulisi hoitaa. Niissä todetaan kuitenkin, että kiireellistä apua edellyttävä tilanne voi syntyä mihin vuorokauden aikaan tahansa. Näin ollen esille tuotujen kannanottojen ja suositusten voidaan kuitenkin todeta pitävän sisällään samoja elementtejä, jotka tulee myös huomioida virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen kehittämisessä.

Päivystysmallia suunniteltaessa tulee päättää onko malli sellainen, että asiakas pystyy itse ottamaan yhteyttä päivystykseen vai ohjautuuko asiakas päivystykseen jonkun muun viranomaistahon kautta. Asiakkaiden välittömään avun tarpeeseen tulee vastata aina, ja tarjolla on oltava sellaista apua, jota asiakas tilanteen johdosta kii-

reellisesti tarvitsee. Päivystystä suunniteltaessa henkilöstöasioihin ja resursointiin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Tulee huomioida muun muassa, että viranomaispäätöstä vaativissa tilanteissa tulee toimivaltainen sosiaaliviranomainen olla tavoitettavissa. Päivystystyötä tekevän työntekijän tulee pystyä kokonaisvaltaiseen ja nopeaan tilanteen hahmottamiseen sekä päätöksentekoon. Sosiaalipäivystystyön voidaan katsoa olevan kriisityötä ja näin ollen työntekijällä tulee olla perusammattitaidon lisäksi kriisityön osaamista. Päivystystyön tilanteet ovat lähes aina asiakkaille kriisitilanteita, jolloin asiakkaat eivät välttämättä ole yhteistyöhalukkaita ja tällöin väkivallan riski kasvaa. Näin ollen päivystystyötä tulee lähtökohtaisesti tehdä parityönä ja etenkin kotikäynneille ei voi mennä yksin. Päivystystyössä tarvitaan usein viranomaisyhteistyötä. Yhteistyötavoista eri viranomaisten kesken tulee sopia etukäteen. Moniviranomaisyhteistyö vaatii saumatonta yhteistyötä, johon voidaan päästä yhteisellä koulutuksella ja riittävällä tiedottamisella. (Stm 2005:8, 14, 18 – 20; Wilen 2006b, 14,18 -19.)

Viitahalmes (2008, 34, 42, 55) on tutkinut, miten valtionhallinnon asiakirjoissa perustellaan juuri virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen tarpeellisuutta ja tärkeyttä. Viitahalmes mukaan sosiaalipäivystystä markkinoidaan valtionhallinnon asiakirjoissa muun muassa laadukkaan palvelun takaajana ja tasa-arvoisuutta lisäävänä palveluna, jonka avulla ongelmiin voidaan puuttua välittömästi kun tilanne on akuutti. Ongelmatilanteen hoitaminen sosiaalipäivystyksessä nähdään tehokkaampana ja vaikuttavampana kuin virka-aikaisessa työssä. Viitahalmes kyseenalaistaa asiakirjoissa esitetyn näkemyksen, jonka mukaan lapsiperheiden tilanteet eivät kriisiydy virka-aikana samalla tavalla kuin virka-ajan ulkopuolella. Tavallisesti virka-aikana tehtävä lastensuojelutyö perustuu ennalta sovittuihin tapaamisiin, mutta tarvittaessa aikatauluja muutetaan ja akuutit tilanteet hoidetaan.

Riski (2008) toteaa tutkimuksensa yhteenvedossa sosiaalipäivystyksen tutkimuksen olevan vielä lapsen kengissä. Riskin mielestä sosiaalipäivystystä on jatkossa tarpeellista kehittää asiakaslähtöisemmäksi ottamalla huomioon asiakkaiden mielipiteet ja madaltamalla asiakkaiden yhteydenottokynnystä päivystykseen. Riski perustelee aiempaa näkemystään yhteiskunnan epävarmuustekijöiden lisääntymisellä, jolloin asiakkaat tulevat jatkossa tarvitsemaan yhä enemmän päivystysluonteisia

palveluita. Riskin mukaan toimiva sosiaalipäivystys saadaan aikaiseksi laajalaisella yhteistyöllä, asiakasprosessien sujuvuudella, osaavalla ja ammattitaitoiselle henkilökunnalla sekä jatkuvalla arvioinnilla ja kehittämisellä.

Wilen (2006b, 31 - 32) puolestaan korostaa toimivan sosiaalipäivystysjärjestelmän edellyttävän sitä, että asiakkaat pystyvät siirtymään virka-aikaisten palveluiden piiriin kohtuullisessa ajassa. Tämä puolestaan vaatii myös kiireellisten virka-aikaisten palveluiden kehittämistä. Lahti (2006) puolestaan toteaa tutkimuksessaan, etteivät kiireelliset palvelut yksistään riitä auttamaan asiakasta, vaan laadukkaan, huolellisen ja pitkäkestoisen avun olevan asiakkaan tulevaisuuden kannalta kaikista merkittävintä.

Huomioiden Viitahalmeen ja Wilenin näkemykset virka-aikaisten palveluiden tärkeydestä sosiaalipäivystystä kehitettäessä, sekä Riskin ennusteen päivystyspalveluiden tarpeellisuuden lisääntymisestä voidaan virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen kehittämisen todeta olevan tärkeää. Lisäksi voidaan todeta, että virka-aikaisen päivystyksen toiminnan sekä sen kehittämisen tulisi nivoutua Kouvolassa suunnitteilla olevaan sosiaali- ja terveystoimen yhteispäivystyksen suunnitteluun ja kehittämiseen

3 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

3.1 Toimintatutkimus osana kehittämishanketta

Toimintatutkimuksesta ei ole yhtä ainutta määritelmää, mutta se voidaan määritellä yleisellä tasolla tutkimukseksi, joka perustuu tutkittavien osallistumiseen ja se suuntautuu sosiaalisen yhteisön ongelmien ratkaisuun. Yleisesti toimintatutkimukselle asetetaan kaksitahoisia päämääriä. Toisaalta sen tarkoituksena on tuoda esille

uutta tietoa toiminnasta ja toisaalta kehittää toimintaa. Toimintatutkimuksessa tutkija pyrkii käynnistämään muutoksen, ja rohkaisemaan ihmisiä osallistumaan asioiden kehittämiseen, jotta asioita voidaan kehittää juuri heidän kannaltaan paremmiksi. Näin ollen toimintatutkimus kohdistuu sosiaaliseen toimintaan, joka pohjautuu vuorovaikutukseen, jolloin tutkittavat ovat aktiivisia osallistujia kehittämisproses-
sissa. Toimintatutkimuksen katsotaan sopivan lähestymistavaksi hyvin silloin, kun työskentelyyn halutaan lisätä uusia näkökulmia. Toimintatutkimus on yleensä ajallisesti rajattu tutkimus- ja kehittämisprojekti, joka on ajallisesti suhteellisen pitkä verrattuna muihin tutkimusmenetelmiin. Toimintatutkimus mielletään usein laadulliseksi lähestymistavaksi, mutta se voi käyttää myös määrällisiä tutkimusmenetelmiä. (Heikkinen & Rovio & Syrjälä 2006, 16 – 17, 20; Vilka 2006, 77; Heikkinen, Huttunen & Mononen 1999, 51; Metsämuuronen 2008, 30 ja 55; Kuula 2001, 218.)

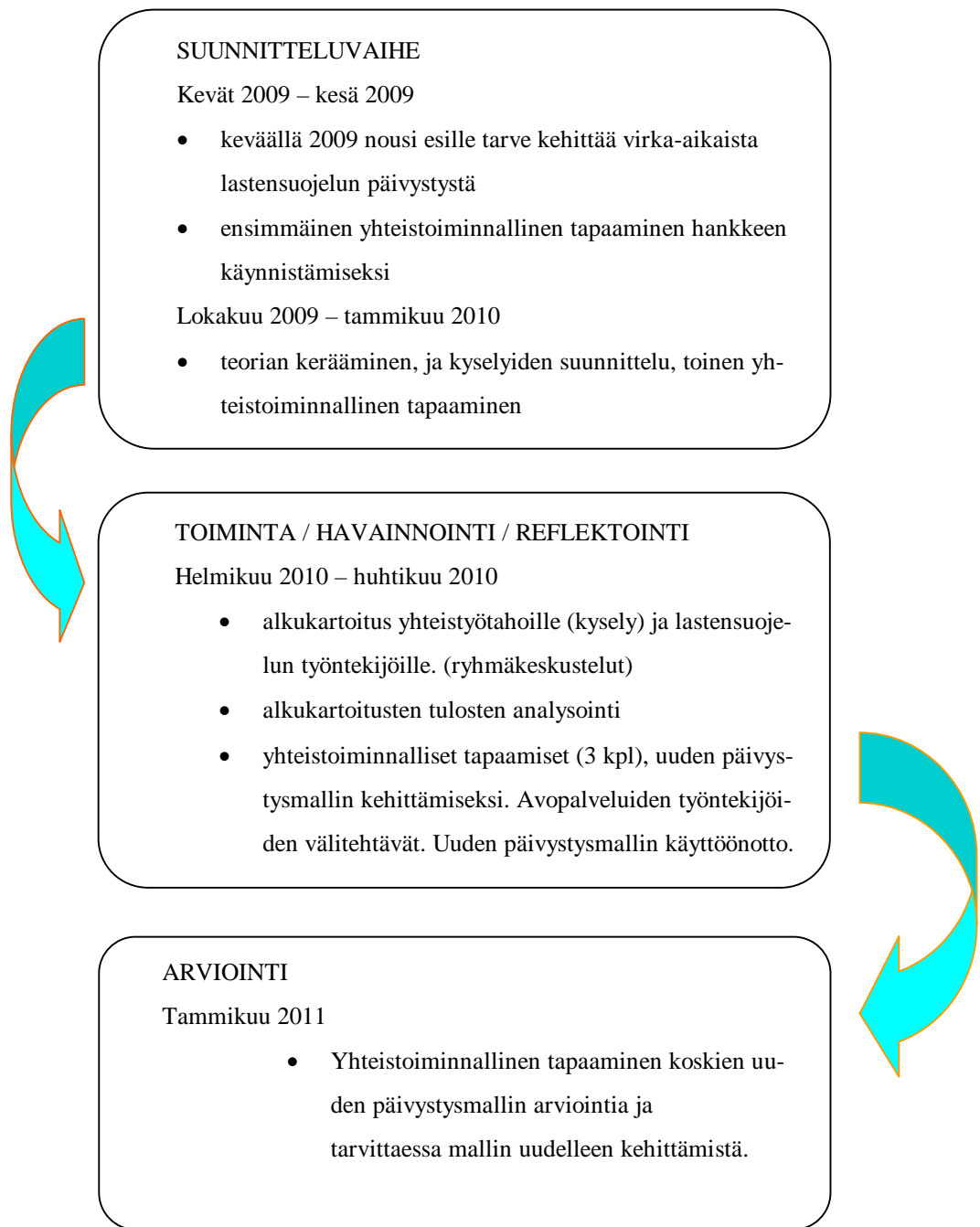
Toimintatutkimuksesta käytetään myös termiä aktivoiva osallistuva havainnointi. Aktivoiva osallistuva havainnointi eroaa osallistuvasta havainnoinnista siten, että osallistuva havainnointi pyrkii ymmärtämään tutkimuskohdetta, kun taas aktivoiva osallistuva havainnointi pyrkii ymmärtämisen lisäksi muuttamaan tutkimuskohdetta. Yhteistä kuitenkin on se, että kehittämishankkeen tekijän tulee päästä sisälle kehittämisen kohteena olevaan työyhteisöön. Aktivoivassa osallistuvassa havainnoinnissa lähtökohtana on kehittämishankkeen tekijän ja kehitettävän toiminnan työntekijöiden läheinen työskentely, jossa he yhdessä ohjaavat, korjaavat sekä arvioivat päätöksensä ja toimintaansa. Kehittämishankkeeseen osallistuvien, niin sen tekijän kuin siihen osallistuvien työntekijöiden, tulee yhdessä hyväksyä ja sitoutua hankkeen ideologiseen, teoreettiseen ja käsitteelliseen perustaan, jotta hankkeessa voidaan onnistua. Näin ollen hankkeen tekijä pyrkii aktiivisesti yhdessä työntekijöiden kanssa kehittämistarpeiden tiedostamiseen, uuden toiminnan suunnittelemiseen ja kehittämiseen sekä ydinongelmien tunnistamiseen ja niiden ratkaisemiseen. Hankkeen päätavoitteena on yhdessä saavuttaa hankkeelle asetetut tavoitteet ja päämäärät. (Vilka 2006, 46 – 47.) Toimintatutkimuksessa aineistoa on mahdollista kerätä kyselyllä, havainnoimalla tai haastattelemalla. Myös kirjallista materiaalia, kuten asiakirjoja, voidaan hyödyntää.

Toimintatutkimus valittiin tämän kehittämishankkeen lähestymistavaksi, koska sen avulla oli mahdollisuus arvioida olemassa olevaa virka-aikaista lastensuojelun päivytystä sekä kehittää sitä yhdessä lastensuojelun avopalveluiden työntekijöiden kanssa. Lähestymistapana aktivoiva osallistuva havainnointi sopi kehittämishankkeeseen luontevasti, koska kehittämishankkeen ohjaaja, joka on tämän opinnäytetyön tekijä, työskentelee Kouvolan sosiaalipäivystyksessä, vaikkakin eri toimipisteessä. Näin ollen kehittämishankkeen ohjaaja tekee jatkuvasti tiivistä yhteistyötä lastensuojelun avopalvelun työntekijöiden kanssa. Toimintatutkimuksen onnistuminen edellyttää kehittämishankkeen ohjaajalta kykyä ymmärtää hankkeen kohteena olevaa työkuultuuri sekä pääsemään työyhteisöön sisälle. Tämän hankkeen ohjaaja on Kouvolan sosiaalipäivystyksen koordinaattori ja näin ollen hän on jo tietyllä tavalla lastensuojelun avopalveluiden työyhteisön sisällä, mikä todennäköisesti edesauttoi hankkeen etenemistä ja tavoitteiden toteutumista.

3.2 Kehittämishankkeen eteneminen ja aikataulu

Kehittämishankkeen tarpeellisuudesta ja sen aloittamisesta neuvoteltiin Kouvolan lastensuojelun avopalvelupäällikön kanssa keväällä 2009. Kouvolan kaupungin linjaus on, että opinnäytetöihin tulee olla tutkimuslupa huolimatta siitä, että kehittämishankkeesta tehtäisiin yhteistyösopimus. Tästä johtuen kehittämishankkeelle annettiin tutkimuslupa Kouvolan lapsiperhepalveluiden palvelujohtajalta. Tämän jälkeen kehittämishankkeesta tehtiin yhteistyösopimus Kouvolan lastensuojelun avopalvelupäällikön kanssa.

Kehittämishanke eteni toimintatutkimuksen mukaisesti syklisenä prosessina kuviossa 2 esitetyn mukaisesti. Sylkinen prosessi tarkoittaa sitä, että ensin valitaan päämäärät, sitten tutkitaan ja kokeillaan käytännön mahdollisuuksia edetä päämääriin. Tutkimusprosessissa vuorottelevat suunnittelu, toiminta ja toiminnan arviointi. (Kuula 2000, 218.)



KUVIO 2. Kehittämishankkeen eteneminen ja aikataulu

3.3 Yhteistoiminnallinen työskentely kehittämishankkeen aikana

Kouvolaan virka-aikaisen lastensuojelun uuden päivystysmallin yhteinen kehittäminen aloitettiin kesällä 2009 koko lastensuojelun avopalveluiden henkilökunnan toimistokokouksessa sen jälkeen, kun oli sovittu yhteistyösopimuksen tekemisestä kehittämishankkeeseen liittyen. Kesällä 2009 olleessa kokouksessa linjattiin yhdes-

sä, mitä tietoa uuden päivystysmallin luomisen pohjaksi tarvitaan sekä sovittiin jatkotyöskentelystä.

Yhteinen näkemys oli, että lastensuojelun avopalveluiden työntekijöiden ja tärkeimpien yhteistyötahojen kokemukset nykyisen päivystyksen toiminnasta tulee kartoittaa ennen uuden mallin rakentamista. Yhteistyötahojen kokemusten kartoittamiseen nähtiin kysely parhaana vaihtoehtona. Vapaamuotoisen haastattelun tai ryhmäkeskustelun oletettiin tuovan parhaiten esille lastensuojelun avopalveluiden työntekijöiden kokemuksia nykyisen päivystysmallin toiminnasta. Esille nousi toive, ettei ryhmäkeskustelu olisi tarkkaan rajattu, eikä siinä olisi valmiita kysymyksiä. Toiveena oli, että keskustelu olisi vapaamuotoista. Yhdessä kuitenkin todettiin, että keskusteluissa tulee nostaa esille nykyisen päivystysmallin toimivuus ja päivystystiimin työn yhdistyminen aluetyöhön.

Kokouksessa sovittiin säännöllisistä tapaamisista sekä työntekijöille annettavista välitehtävistä tapaamisten välille. Välitehtävien tarkoituksena oli sitouttaa työntekijöitä tulevaan muutokseen sekä pitää kehittämistä ja muutosta yllä myös tapaamisten välillä. Tässä kokouksessa työntekijöille annettiin välitehtäväksi miettiä, mitä yhteistyötahoilta olisi tarpeellista kysyä heille tehtävässä alkukartoituksessa. Jatkossa kokousten toivottiin olevan vapaamuotoisia ja mahdollisimman keskustelevia.

Loppusyksystä 2009 pidetyssä yhteisessä kokouksessa linjattiin yhteistyötahot, joille alkukartoitus lähetetään sekä suunniteltiin mitä yhteistyötahojen alkukartoituksessa on tarpeellista kysyä. Kyselyt päätettiin lähettää peruskouluille, neuvoloille, päivähoitoon, poliisille, hätäkeskukseen, terveyskeskukseen, ensihoitoon ja nuorten psykiatriselle poliklinikalle sekä nuorten psykiatrisen poliklinikan alaisuudessa toimivalle kotihoitoryhmälle. Avopalveluiden työntekijät nostivat esille, että yhteistyötahoilta olisi tärkeätä kartoittaa ainakin seuraavia asioita: onko heillä päivystyksen yhteystiedot ja toimintaohjeet lastensuojelullisia tilanteita varten, ovatko he tehneet lastensuojeluilmoituksia ja jos ovat niin kuinka usein, ovatko he saaneet yhteyden päivystykseen ja millaisena he ovat kokeneet päivystyksestä saamansa palvelun, mitä eroa yhteistyötahojen mielestä on varhaisella - ja nopealla puuttumi-

sella sekä mitä kehittämisehdotuksia yhteistyötahoilla on. Näiden kysymysten vastausten odotettiin tuovan näkemystä muun muassa siitä, vastaako nykyinen lastensuojeluilmoitusten määrä todellista lastensuojelupalveluiden tarvetta. Työntekijät ilmaisivat huolensa siitä, että jos yhteistyötahot eivät ole aiemmin ottaneet lastensuojelun päivystykseen yhteyttä ja jatkossa ottavat, niin tämä tulee pystyä huomioimaan uuden päivystysmallin suunnittelussa, jotta uuden päivystysmallin työntekijöiden määrää ei resursoida liian pieneksi.

Kehittämishankkeen ohjaaja tiedotti helmikuussa 2010 järjestetyssä yhteisessä kokouksessa lastensuojelun avopalveluiden työntekijöille hankkeen edistymisestä. Kokouksessa sovittiin ryhmäkeskustelujen toteuttamisesta tiimeittäin helmikuun aikana. Samassa kokouksessa lastensuojelun avopalvelupäällikkö linjasi uuden mallin suunnittelua siltä osin, että mallin tulisi olla realistinen nykyisillä resursseilla toteutettava malli. Linjaus oli ymmärrettävä, koska päivystystiimin työntekijämäärää oli lisätty puolella kehittämishankkeen aloittamisen jälkeen.

Ryhmäkeskustelut järjestettiin sovitusti helmikuun 2010 aikana. Jokaisella aluetiimille (eteläinen-, keskinen- ja pohjoinentiimi) järjestettiin oma ryhmäkeskustelu ja päivystystiimille oma. Keskusteluihin osallistui yhteensä 15 työntekijää ja yksi opiskelija. Ryhmäkeskustelut olivat vapaamuotoisia tilanteita, joissa hankkeen ohjaaja kirjasi työntekijöiden kokemukset päiväkirjaan. Ryhmäkeskustelujen alussa hankkeen ohjaaja kertoi työntekijöille käsittelevänsä ryhmäkeskusteluissa tulleet asiat niin, etteivät eri tiimit tai yksittäiset työntekijät tule yhteenvedossa tunnisteiksi. Tämä todennäköisesti lisäsi ryhmäkeskusteluiden avoimuutta, koska työntekijät muun muassa pohtivat hyvin avoimesti eri tiimien työtapojen poikkeavuuksia ja sen vaikutusta päivystystiimin toimintaan. Ensimmäinen ryhmäkeskustelu järjestettiin päivystystiimille. Päivystystiimissä esille nousseet asiat vaikuttivat muiden ryhmäkeskusteluihin siltä osin, että muissa ryhmäkeskusteluissa pyrittiin saamaan esille työntekijöiden kokemuksia ainakin niistä asioista, jotka päivystystiimin työntekijät olivat nostaneet esille.

Alkukartoituksena tehtyjen yhteistyötahojen kyselyiden vastauksista tehty koonti, sekä tiimien ryhmäkeskusteluiden yhteenveto esiteltiin avopalveluiden työntekijöille maaliskuussa 2010. Yhteistyötahoilta tulleet vastaukset herättivät paljon keskustelua. Päivystystiimin työntekijät totesivat, etteivät tahot, jotka toimivat myös virka-ajan ulkopuolella, kuten poliisit, ole olleet yhteydessä virka-aikaiseen päivystykseen niin montaa kertaa kuin he antavat vastauksissaan ymmärtää. Vastaukset, jotka koskivat yhteistyön toimivuutta, näyttivät nostavan useimpien työntekijöiden tunteita pintaan. Työntekijät toivat esille, että virka-aikana toimivien tahojen, kuten koulun ja päivähoidon kanssa on tehty yhteistyötä niin paljon kuin se on työtilanteista riippuen ollut mahdollista. Yhteistyön lisääminen nähtiin kuitenkin tarpeellisenä. Kokouksessa todettiin, että otettaessa huomioon yhteistyötahojen vastaukset koskien sitä kuinka usein he ovat olleet vuoden 2009 aikana yhteydessä lastensuojelun päivystykseen ja kuinka usein he ovat tehneet lastensuojeluilmoituksen, voi lastensuojeluilmoitusten määrä jatkossa nousta yhteistyön lisäämisen myötä.

Ryhmäkeskusteluissa esille nousseet päivystystiimin työn rajaamiseen liittyvät kysymykset sekä se, mikä nähdään alkukartoituksena ja mikä on lastensuojelutarpeen selvityksenä, herätti myös paljon keskustelua. Aluetiimien työntekijät pohtivat, että jos päivystystiimi tapaa asiakkaita alkukartoituksen aikana useampaan kertaan, on tämä turhaa päällekkäistä työtä niissä tapauksissa, joissa asiakas siirtyy alueelle lastensuojelutarpeen selvitykseen. Aluetiimien työntekijät toivat esille käyvänsä lastensuojelutarpeen selvityksessä olevien asiakkaiden kanssa paljon samoja asioita lävitse, jotka päivystystiimi on jo käynyt alkukartoituksessa. Kokouksessa todettiin työntekijöiden tarvitsevan aikaa nyt jaetun tiedon pohtimiseen ja sisäistämiseen. Tästä syystä johtuen kokouksessa sovittiin, että uuden päivystysmallin rakentamista jatketaan huhtikuussa.

Lastensuojelun avopalvelupäällikkö ja kehittämishankkeen ohjaaja sopivat, että työntekijöille annettiin välitehtävä, jota heidän toivottiin työstävän tiimeittäin ennen seuraavaa tapaamista. Välitehtävän aiheet olivat nousseet esille ryhmäkeskusteluista. Välitehtävä lähetettiin kehittämishankkeen ohjaajan toimesta sähköpostitse kaikille avopalveluiden työntekijöille. Kaikkien tiimien välitehtävänä oli pohtia, voisiko päivystystiimi tehdä myös lastensuojelutarpeen selvityksiä ja jos voisi, niin miten

tulisi rajata ja linjata missä tapauksessa he tekisivät selvityksiä. Lisäksi kaikkien tiimien tuli pohtia miten jatkossa toimittaisiin, jos päivystystiimin sosiaalityöntekijä olisi poissa töistä. Näiden kysymysten lisäksi päivystystiimille annettiin tehtäväksi tehdä päivystyksen asiakasprosessikuvaus. Tämän odotettiin selkiyttävän muiden työntekijöiden käsitystä päivystystiimin työstä. Päivystystiimin toivottiin myös pohdivan, miten asiakkaiden siirto aluetiimeihin tulisi jatkossa järjestää.

Kehittämishanketta jatkettiin huhtikuussa 2010 uuden päivystysmallin rakentamisella. Yhtä aluetiimiä lukuun ottamatta työntekijät olivat tehneet tiimeittäin heille annetun välitehtävän ja he esittelivät kaikille pohdintansa tulokset. Tämä vaikutti selkiyttävän kaikkien näkemystä päivystyksen toiminnasta sekä päivystystiimin ja aluetiimien välisestä yhteistyöstä. Tässä kokouksessa luotiin yhteinen uusi virka-aikaisen päivystyksen malli, joka otettiin käyttöön 26.4.2010. Kokouksessa sovittiin uuden päivystysmallin toimivuuden arvioimisesta tammikuussa 2011 sekä asioista, joita tällöin tullaan arvioimaan. Työntekijät toivat esille työyhteisön olleen pitkään monissa muutoksissa ja tästä syystä he toivoivat kehittämisen ja jatkuvan muutoksen sijasta työrauhaa uuden toimintamallin sisäistämiseksi. Kaikki työntekijät jakoivat mielipiteen siitä, ettei uutta päivystysmallia ja sen toimivuutta voi kokonaisuudessaan arvioida liian lyhyen toiminta-ajan perusteella. Tästä johtuen nyt käyttöön otettavaa päivystysmallia arvioidaan laajemmin 11.1.2011 ja arvioinnissa tullaan arvioimaan ainakin seuraavia asioita:

- Pystyykö päivystystiimi olemaan yhteydessä asiakkaaseen lastensuojelulain mukaisen 7 arkipäivän aikana siitä kun lastensuojeluilmoitus on otettu vastaan ja tekemään päätöksen alkaako lastensuojelutarpeen selvitys vai ei?
- Pystyykö päivystys- ja aluetiimit tekemään lastensuojelutarpeen selvityksen lastensuojelulain mukaisesti kolmen kuukauden sisällä siitä kuin lastensuojeluasia on tullut vireille?
- Asiakkaiden odotusajat; Kuinka kauan asiakas joutuu odottamaan alueiden ensimmäistä yhteydenottoa sen jälkeen kun asiakas on siirretty päivystystiimistä alueille?
- Onko aiemmin tehty päällekkäinen työ vähentynyt?

- Onko uusi päivystysmalli vähentänyt kaikkien työntekijöiden työn kuormittavuutta eli lisännyt työssä jaksamista?

4 ALKUKARTOITUSTEN TULOKSET

4.1 Alkukartoitus yhteistyötahoilta

Kehittämishankkeen alkaessa Kouvolan lastensuojelun avopalveluiden työntekijät toivoivat alkukartoituskyselyn tekemistä lastensuojelun tärkeimmille yhteistyötahoille. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa, seuraavia asioita:

- Ovatko yhteistyötahot ottaneet yhteyttä lastensuojelun päivystykseen ja kuinka monta kertaa he ovat tehneet lastensuojeluilmoituksen vuoden 2009 aikana?
- Ovatko sosiaalipäivystyksen ja lastensuojelun päivystyksen antamat toimintaohjeet ja yhteystiedot olleet riittävät?
- Onko sosiaalipäivystystoiminnasta tiedottaminen ollut riittävää?
- Osaavatko yhteistyötahot ottaa riittävän ajoissa yhteyttä lastensuojelun päivystykseen?
- Onko päivystyksen toiminta ollut toimivaa ja laadukasta?
- Mitä eroa lastensuojelutyössä on nopealla puuttumisella ja varhaisella puuttumisella?
- Mitä kehittämissuhteita yhteistyötahoilla on päivystyksen ja yhteistyön parantamiseksi?

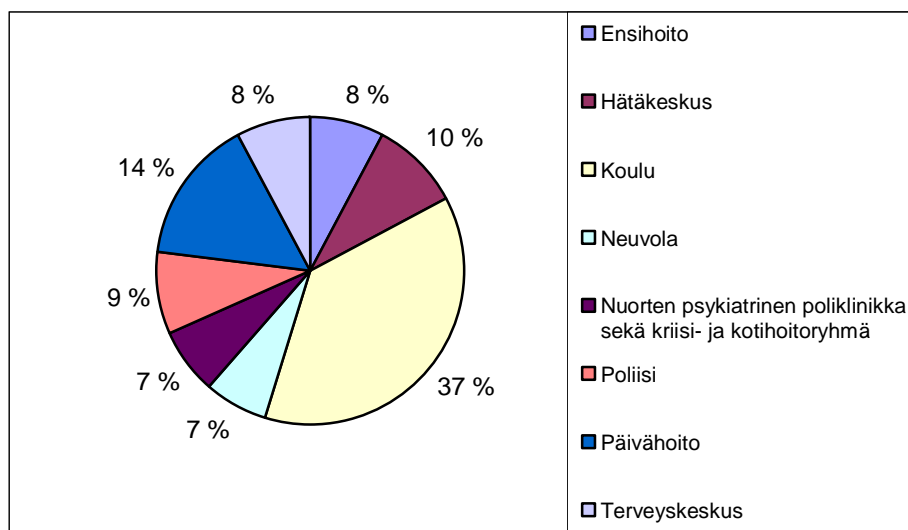
Lastensuojelun tärkeimmille yhteistyötahoille, peruskouluille, neuvoloille, päivähoitoon, poliisille, hätäkeskukseen, terveyskeskukseen, ensihoitoon ja nuorten psykiat-

riselle poliklinikalle sekä nuorten psykiatrisen poliklinikan alaisuudessa toimivalle kriisi- ja kotihoitoryhmälle lähetettiin webropol-kyselyt sähköpostitse helmikuun 2010 lopulla (Liite 1).

Kyselyn seitsemän ensimmäistä kysymystä olivat monivalintakysymyksiä. Näiden kysymysten sekä ensimmäisen avoimen kysymyksen vastausten oletettiin tuovan tietoa siitä, onko vastaajilla tarvittavat tiedot lastensuojelun päivystyksen toiminnasta, jotta he tarvittaessa pystyvät olemaan yhteydessä päivystykseen. Vastausten oletettiin tuovan esille myös onko nykyinen lastensuojeluilmoitusten määrä realistinen, mikä osaltaan vaikuttaa muun muassa lastensuojelun päivystyksen työntekijämäärän tarpeeseen. Lisäksi vastausten oletettiin tuovan esille nykyisen päivystysmallin toimivuuteen ja laatuun liittyviä asioita. Kyselyn kahden viimeisen avoimen kysymyksen oletettiin tuovan esille tarpeellisia näkökulmia virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen ja yhteistyötahojen yhteistyöhön liittyen.

Kyselyn vastauksia tarkastellaan suurimmaksi osaksi niin, että ne on jaoteltu virka-aikana toimiviin tahoihin ja tahoihin, jotka toimivat myös virka-ajan ulkopuolella. Jaottelu perustuu siihen, että näiden eri toimijoiden vastausten välillä näyttäytyy suurimpia eroja ja jatkossa ne vaikuttavat yhteistyön kehittämiseen.

Kysely lähetettiin yhteensä 288 eri työntekijälle. Viimeiseen palautuspäivään mennessä vastauksia oli tullut suhteellisen vähän, minkä johdosta kyselystä lähetettiin sähköpostilla muistutus ja vastausaikaa lisättiin viikolla. Kyselyyn vastasi 104 työntekijää, jolloin vastausprosentti oli hieman yli 36 prosenttia. Taustatietoina vastaajilta kysyttiin vain toimipistettä, jossa he työskentelevät. (Kuvio 3)

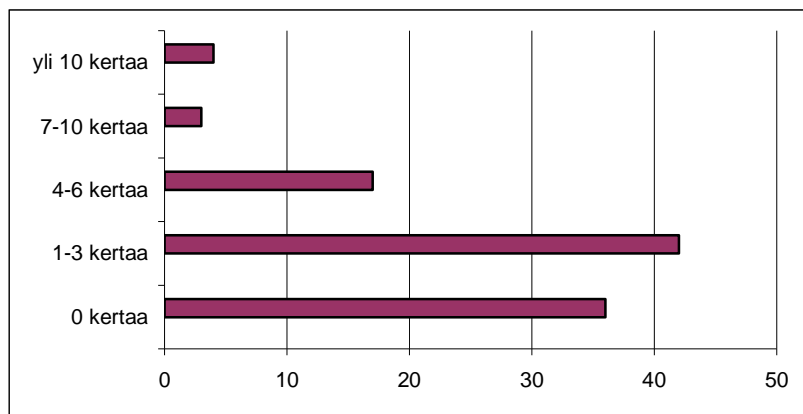


KUVIO 3 Vastaajien toimipiste

Tietoa vastaajien toimipisteestä pidettiin oleellisena virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen ja eri yhteistyötahojen yhteistyön kehittämisen kannalta. Vastaajista 65 prosenttia työskentelee toimipisteessä, joka on avoinna vain virka-aikana (koulu, päivähoito, neuvola sekä lasten psykiatrinen poliklinikka ja kriisi- ja kotihoitoryhmä) ja 35 prosenttia työskentelee toimipisteessä, joka on avoinna myös virka-ajan ulkopuolella (poliisi, hätäkeskus, ensihoito ja terveyskeskus).

4.1.1 Yhteydenotot lastensuojelupäivystykseen ja tehtyjen lastensuojeluilmoitusten määrä

Yhteistyötahoilta kysyttiin kuinka usein he ovat olleet vuoden 2009 aikana yhteydessä virka-aikaiseen lastensuojelun päivystykseen (Kuvio 4) ja kuinka monta kertaa he ovat tehneet lastensuojeluilmoituksen tänä aikana (Kuvio 5).



KUVIO 4. Kaikkien vastaajien yhteydenottokerrat lastensuojelun päivystykseen

Kymenlaakson pelastuslaitokselle ensihoitojaokselle Kouvolan toimipisteeseen kysely lähetettiin neljälletoista ensihoitajalle, joista kahdeksan vastasi kyselyyn. Heidän osaltaan vastausprosentti oli hieman yli 57 prosenttia. Vastaajista hieman alle 63 prosenttia oli ollut yhteydessä päivystykseen 1-3 kertaa ja sama määrä vastaajista oli tehnyt lastensuojeluilmoituksen 1-3 kertaa vuoden 2009 aikana

Kaakkois-Suomen hätäkeskukseen kysely lähetettiin yhteiseen virkasähköpostiosoitteeseen, josta se jaettiin keskitetysti kaikille kolmellekymmenellekuudelle päivystystyötä tekeväälle työntekijälle heidän sähköpostiosoitteisiin. Hätäkeskuksesta kyselyyn vastasi kymmenen työntekijää, jolloin vastausprosentti oli hieman alle 28 prosenttia. Vastaajista kaikki olivat olleet yhteydessä päivystykseen vuoden 2009 aikana. Heistä 60 prosenttia oli ollut yhteydessä yli neljä kertaa ja sama määrä vastaajista oli tehnyt lastensuojeluilmoituksen 4-6 kertaa. Hätäkeskuksen työntekijöistä vain yksi vastasi, ettei ole tehnyt lastensuojeluilmoitusta vuoden 2009 aikana.

Kouvolan peruskouluille kysely lähetettiin rehtoreille, laaja-alaisille erityisopettajille ja koulukuraattoreille sekä terveydenhoitajille. Kysely lähetettiin sadallekolmelle eri työntekijälle, joista 39 vastasi kyselyyn. Koulun henkilökunnan osalta vastausprosentti oli hieman alle 38 prosenttia. Vastanneista 35 prosenttia ei ollut kertaakaan vuoden 2009 aikana yhteydessä päivystykseen. Vastanneista 44 prosenttia oli ollut yhteydessä 1-3 kertaa. Lähes 53 prosenttia koulun henkilökunnasta ilmoitti tehneensä lastensuojeluilmoituksen 1-3 kertaa ja yli 25 prosenttia ei ollut tehnyt ilmoitusta kertaakaan.

Äitiys- ja lastenneuvoloihin kysely lähetettiin kolmellekymmenelle terveydenhoitajalle, joista seitsemän vastasi kyselyyn. Näin ollen neuvolan vastausprosentti oli hieman yli 23 prosenttia. Neuvolan työntekijöistä kukaan ei ollut yhteydessä virka-aikaiseen lastensuojelun päivystykseen vuoden 2009 aikana. Yksi vastanneista oli tehnyt lastensuojeluilmoituksen 1-3 kertaa.

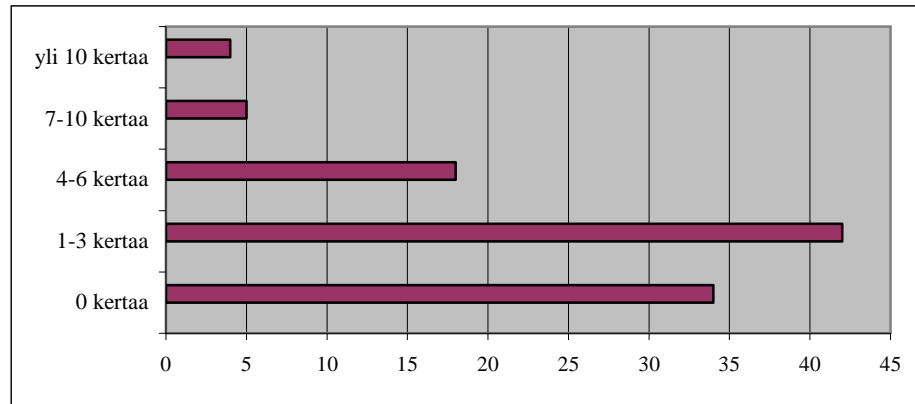
Kouvolan nuorten psykiatriselle poliklinikalle ja nuorten kriisi- ja kotihoitoryhmään kyselyitä lähetettiin viidelletoista työntekijälle, joista seitsemän vastasi kyselyyn. Heidän osaltaan vastausprosentti oli hieman yli 45 prosenttia. Kyselyyn vastanneista yksi ei ole ollut yhteydessä päivystykseen. Yli 57 prosenttia vastanneista oli ollut yhteydessä päivystykseen 1-3 kertaa. Vastanneista hieman alle 43 prosenttia oli tehnyt lastensuojeluilmoituksen 1-3 kertaa vuoden 2009 aikana

Kymenlaakson poliisilaitokselle Kouvolan poliisiasemalle kyselyt lähetettiin järjestyspoliisin viidelle ryhmänjohtajalle ja viidelle varajohtajalle sekä neljälle rikostutkinnan ylikonstaapelille. Poliiseista kyselyyn vastasi yhdeksän, joten vastausprosentti heidän osaltaan oli hieman alle 65 prosenttia. Kaikki kyselyyn vastanneet poliisit vastasivat olleensa yhteydessä päivystykseen ja heistä vajaat 56 prosenttia vastasi olleensa yhteydessä 1-3 kertaa. Vastanneista lähes 90 prosenttia vastasi tehneensä lastensuojeluilmoituksen vähintään neljä kertaa viime vuoden sisällä.

Kouvolan päivähoitoon kysely lähetettiin päiväkodin johtajille, perhepäivähoidon johtajille ja varajohtajille sekä niille lastentarhanopettajille, joilla oli sähköpostiosoitteet. Kysely lähetettiin yhteensä kuudellekymmenelle viidelle työntekijälle, joista kuusitoista vastasi kyselyyn. Päivähoidon osalta vastausprosentti oli hieman alle 25 prosenttia. Vastaajista 75 prosenttia ei ollut kertaakaan yhteydessä päivystykseen vuoden 2009 aikana ja lähes 32 prosenttia oli tehnyt lastensuojeluilmoituksen 1-3 kertaa viime vuoden sisällä.

Kouvolan pääterveysaseman päivystykseen kysely lähetettiin yhdelletoista sairaanhoitajalle, joista kahdeksan vastasi kyselyyn. Heidän osaltaan vastausprosentti oli vajaat 73 prosenttia. Vastaajista yli 57 prosenttia oli ollut yhteydessä 1-3 kertaa

päivystykseen ja hieman alle 63 prosenttia vastaajista oli tehnyt lastensuojeluilmoituksen yhtä monta kertaa.



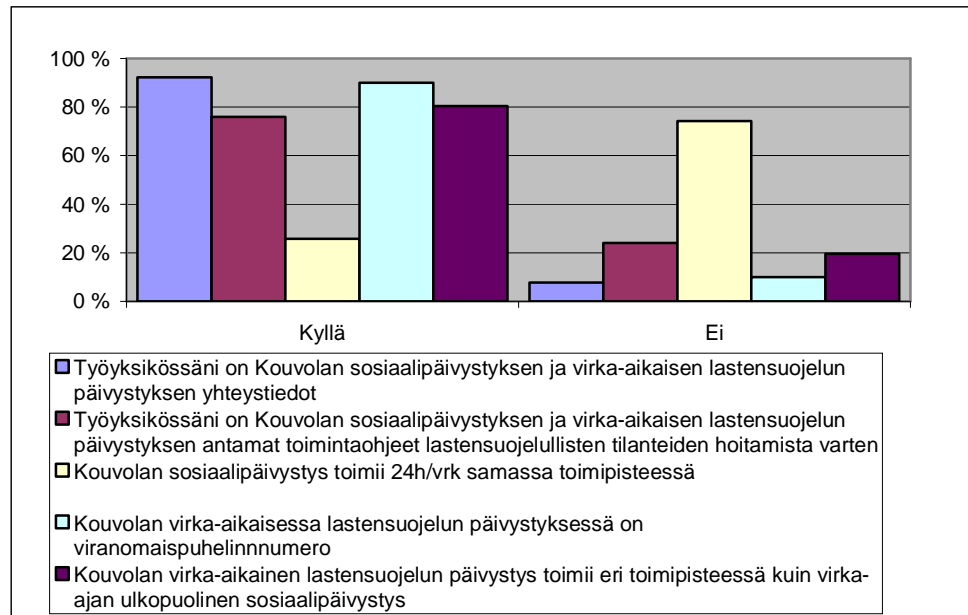
KUVIO 5. Kaikkien yhteistyötahojen tekemät lastensuojeluilmoitukset vuoden 2009 aikana

4.1.2 Sosiaalipäivystyksen antamat yhteystiedot, ohjeet ja tiedottaminen

Yhteistyötahoilta kysyttiin, onko heidän toimipisteissään sosiaalipäivystyksen ja virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen yhteystiedot ja toimintaohjeet lastensuojelullisten tilanteiden hoitamista varten sekä ovatko yhteystiedot ja ohjeet riittävän selkeät. Lisäksi heiltä kysyttiin virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen toimipisteen sijaintia, onko päivystyksessä viranomaispuhelinnumero ja onko tiedottaminen sosiaalipäivystystoiminnasta ollut riittävää.

Kaikista vastaajista yli 90 prosenttia ilmoitti, että hänen työyksikössään on Kouvolan sosiaalipäivystyksen ja virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen yhteystiedot, ja lähes 80 prosenttia vastaajista vastasi, että työyksikössä on toimintaohjeet lastensuojelullisten tilanteiden hoitamista varten. (Kuvio 6). Suhteellisen suuri ero on kuitenkin virka-aikana toimivien tahojen (koulu, päivähoido, neuvola sekä lasten psykiatrinen poliklinikka ja kriisi- ja kotihoitoryhmä) ja tahojen, jotka toimivat myös virka-ajan ulkopuolella (poliisi, hätäkeskus, ensihoito ja terveyskeskus) välillä.

lä. Vastausten perusteella tahoilla, jotka toimivat myös virka-ajan ulkopuolella on kaikilla yhteystiedot ja näillä tahoilla toimintaohjeet on yli 91 prosentilla. Vastavasti vain virka-aikana toimivilla tahoilla, yhteystiedot löytyvät hieman yli 88 prosentilta ja toimintaohjeet hieman alle 68 prosentilta.



KUVIO 6. Kaikkien vastaajien toimipisteiden sosiaalipäivystyksen yhteystiedot ja ohjeet

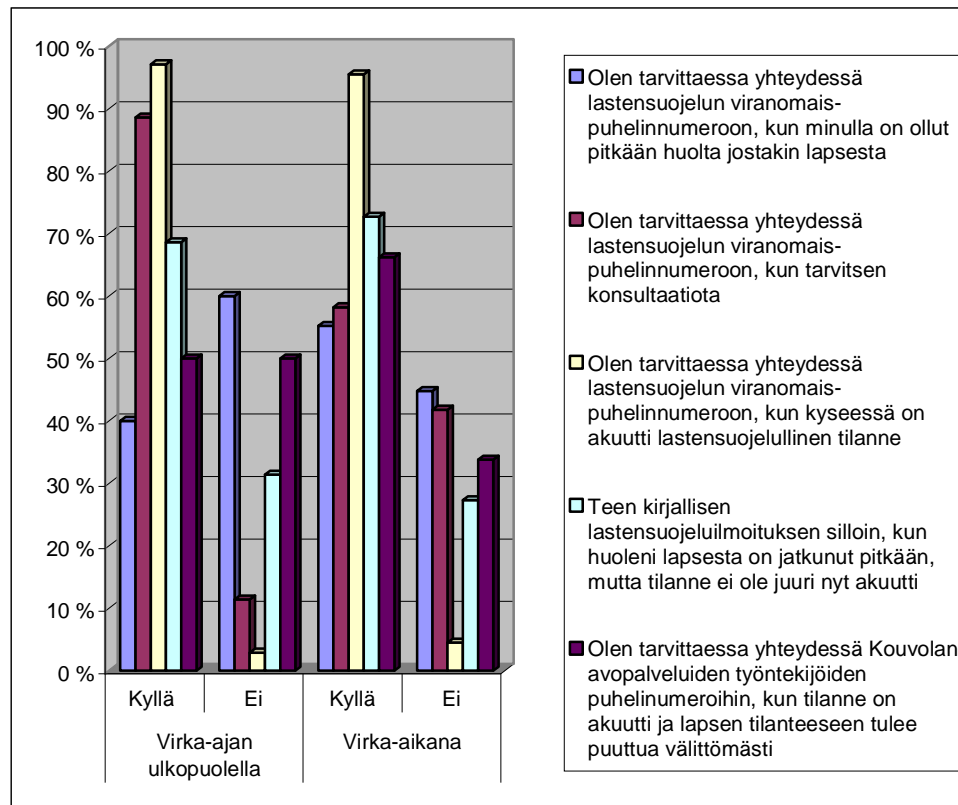
Sosiaalipäivystyksen antamia yhteystietoja ja toimintaohjeita ei koettu riittävänä selkeiksi. Tiedottamista ei myöskään pidetty riittävänä. Kaikista vastaajista noin puolet kokivat sosiaalipäivystyksen antamat yhteystiedot ja ohjeet jokseenkin selkeiksi, sekä pitivät tiedottamista jokseenkin riittävänä. Vastaajista lähes 10 prosenttia oli puolestaan sitä mieltä, ettei tiedottaminen ole ollut riittävää ja melkein neljä prosenttia koki, etteivät toimintaohjeet ole riittävän selkeät.

Tarkasteltaessa vastauksia lähemmin huomataan eroja eri yhteistyötahojen välillä. Vastausten perusteella tahojen, jotka toimivat myös virka-ajan ulkopuolella (poliisi, hätäkeskus, ensihoito ja terveyskeskus) työntekijöistä yli 90 prosenttia kokivat yhteystiedot ja ohjeet selkeiksi tai jokseenkin selkeiksi sekä tiedottamisen riittäväksi tai jokseenkin riittäväksi, kuten myös päivähoiton työntekijöistä koki hieman alle 80 prosenttia. Nuorten psykiatrian poliklinikan sekä kriisi- ja kotihoitoryhmän

kaikki työntekijät kokivat yhteystiedot jokseenkin selkeiksi tai selkeiksi ja tiedottamisen he kokivat olevan jokseenkin riittävää tai riittävää. Kaksi työntekijöistä koki, etteivät toimintaohjeet ole riittävän selvät. Huomattavaa oli, että koulun ja neuvolan työntekijöistä hieman alle 60 prosenttia ei ollut tyytyväisiä tiedottamiseen ja 40 prosenttia koki, etteivät yhteystiedot ja ohjeet ole riittävän selkeitä.

4.1.3 Käytännöt koskien lastensuojeluilmoituksen tekemistä

Yhteistyötahoilta kysyttiin milloin, miten ja mihin he tarvittaessa tekevät lastensuojeluilmoituksen. Tahojen, jotka toimivat myös virka-ajan ulkopuolella (poliisi, hätäkeskus, ensihoito ja terveyskeskus) ja virka-aikaisten toimijoiden (koulu, päivähoido, neuvola sekä lasten psykiatrinen poliklinikka ja kriisi- ja kotihoitoryhmä) välillä vastauksissa ei ollut suurta eroa. Tämä siitäkin huolimatta, että virka-ajan ulkopuolella toimivien tahojen aiempien vastausten perusteella heiltä useimmilta löytyivät sosiaalipäivystyksen ja lastensuojelun päivystyksen yhteystiedot sekä ohjeet toisin kuin virka-aikaisilta toimijatahoilta. Selkein ero vastauksissa on konsultaatiota koskevan kysymyksen kohdalla. Tahoista, jotka toimivat myös virka-ajan ulkopuolella, vajaat 89 prosenttia vastasi olevansa yhteydessä päivystyksen viranomaispuhelinnumeroon tilanteessa, jossa tarvitsevat konsultaatiota. Vastaavasti virka-aikana toimivista tahoista hieman yli 58 prosenttia vastasi olevansa yhteydessä viranomaisnumeroon jos tarvitsee konsultaatiota. (Kuvio 7)



KUVIO 7. Lastensuojeluilmoituksen tekemistä koskevat toimintakäytännöt jaoteltuna virka-aikana toimivien ja virka-ajan ulkopuolella toimivien tahojen mukaan

4.1.4 Virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen toiminta ja laatu

Yhteistyötahoilta kysyttiin heidän kokemuksiaan virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen toimintaan ja laatuun liittyen (Taulukko 1). Huomattavaa vastauksissa oli, että virka-aikana toimivien tahojen vastauksissa oli paljon ”en osaa sanoa” vastauksia. Lähes kaikkiin kysymyksiin noin 40 prosenttia vastaajista oli vastannut edellä mainitulla tavalla ja jopa 60 prosenttia kysymykseen, joka koski lastensuojelun päivystyksen työntekijöiden saapumista paikalle akuutissa tilanteessa. Toisaalta tämä on ymmärrettävää, kun tarkastellaan vastauksia koskien sitä kuinka monta kertaa koulun, neuvolan ja päivähoidon työntekijät ovat vastanneet olleensa yhteydessä lastensuojelun päivystykseen. Näistä vastauksista käy ilmi, että osa heistä on ollut suhteellisen harvoin yhteydessä lastensuojelun päivystykseen ja osa ei ole ollut

koskaan. Virka-ajan ulkopuolella toimivista tahoista yllättävän moni, hieman yli 47 prosenttia, ei ole osannut vastata kysymykseen, joka koski lastensuojelun päivystyksen työntekijöiden saapumista paikalle akuutissa tilanteessa. Tämä saattaa osittain selittyä sillä, että muun muassa poliisin ja ensihoidon työssään kohtaamat akuutit tilanteet tapahtuvat yllättävän usein virka-ajan ulkopuolella, jolloin he käyttävät muiden sosiaalipäivystyspisteiden palveluita.

Valtaosa vastaajista koki etteivät he ole saaneet tarpeeksi palautetta tekemistään lastensuojeluilmoituksista. Noin kolmas osa virka-ajan ulkopuolella toimivista tahoista (poliisi, hätäkeskus, ensihoito ja terveyskeskus) vastasivat saaneensa jokseenkin liian vähän palautetta ja yli 18 prosenttia oli täysin tyytymättömiä palautteeseen. Virka-aikana toimivista tahoista (koulu, päivähoido, neuvola sekä lasten psykiatrinen poliklinikka ja kriisi- ja kotihoitoryhmä) 10 prosenttia kokivat saaneensa jokseenkin liian vähän palautetta ja yli 20 prosenttia vastasi olevansa täysin tyytymättömiä palautteeseen. Kaikista vastaajista vain hieman yli 7 prosenttia oli täysin tyytyväisiä saamaansa palautteeseen.

Suuri ero oli siinä, miten yhteistyötahot olivat kokeneet saavansa yhteyden virka-aikaiseen lastensuojelun päivystykseen. Virka-ajan ulkopuolella toimivista tahoista yli 58 prosenttia koki saaneensa helposti yhteyden virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen viranomaispuhelinnumeroon, kun taas virka-aikana toimivista tahoista vain hieman alle 15 prosenttia koki saaneensa helposti yhteyden. Virka-aikaisten toimijoiden tyytymättömyys yhteyden saamiseen saattaa osittain johtua teknisistä ongelmista. Viranomaisnumero on Virve-laitteen numero, johon kaupungin puhelinvaihte ei ole selvittämättömästi syystä laskenut puheluita läpi kaupungin puhelinliittymistä soittaessa. Kaikki vastaajat, jotka ovat osanneet vastata kysymykseen joka koski päivystyksen työntekijöiden ammattitaitoa, ovat kokeneet päivystyksen työntekijät joko ammattitaitoisiksi tai jokseenkin ammattitaitoisiksi.

TAULUKKO 1. Lastensuojelun päivystyksen toiminta ja laatu

	<i>Virka-aikana toimivat tahot</i>				
	<i>Virka-ajan ulkopuolella toimivat tahot</i>				
	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Olen saanut helposti yhteyttä lastensuojelun viranomaispuhelinnumeroon	14,9 %	31,3 %	13,4 %	1,5 %	38,8 %
	58,5 %	32,4 %	2,9 %	0 %	5,9 %
Lastensuojelun päivystyksen työntekijät ovat tarvittaessa osanneet neuvoa minua	17,9 %	35,8 %	6,0 %	1,5 %	38,8 %
	47,1 %	44,1 %	2,9 %	0 %	5,9 %
Akuutissa lastensuojelutilanteessa päivystyksen työntekijät ovat tulleet nopeasti paikalle	9,1 %	21,2 %	7,6 %	1,5 %	60,6 %
	14,7 %	32,4 %	13,4 %	0 %	47,1 %
Olen saanut helposti yhteyden päivystyksen työntekijöihin heidän puhelinnumeroiden kautta	13,4 %	20,9 %	23,9 %	6,0 %	35,8 %
	44,1 %	35,3 %	2,9 %	0 %	17,6 %
Olen saanut päivystyksen työntekijöiltä nopeasti vastauksen kysymykseeni	13,4 %	31,3 %	17,9 %	0 %	37,3 %
	29,4 %	50,0 %	13,4 %	0 %	14,7 %
Olen saanut päivystyksen työntekijöiltä tarpeeksi palautetta liittyen itse tekemiini lastensuojeluilmoituksiin	4,4 %	16,2 %	10,3 %	20,6 %	48,5 %
	3,0 %	21,2 %	36,4 %	18,2 %	21,2 %
Päivystyksen työntekijät ovat ammattitaitoisia	27,3 %	38,2 %	0 %	1,5 %	32,4 %
	41,2 %	50,0 %	0 %	0 %	8,8 %
Yhteistyö lastensuojelun päivystyksen kanssa on vastannut odotuksiani	13,2 %	25,0 %	14,7 %	5,9 %	41,2 %
	35,3 %	52,9 %	0 %	0 %	11,8 %

4.1.5 Varhaisen puuttumisen ja nopean puuttumisen ero

Yhteistyötahoilta kysyttiin, mitä eroa lastensuojelutyössä on nopealla puuttumisella ja varhaisella puuttumisella. Vastaajista kaikki, yhtä vastaajaa lukuun ottamatta, hahmottivat varhaisen puuttumisen liittyvän ennaltaehkäisevään työhön ja nopean puuttumisen akuuttiin tilanteeseen. Yksi vastaajista ei osannut sanoa mitä eroa näillä asioilla on. Varhaisen puuttumisen ja nopean puuttumisen eroja kuvailtiin muun muassa seuraavasti:

”Nopea puuttuminen on akuutissa tilanteessa, kun lapsella on välitön hätä eikä voi odottaa. Varhainen puuttuminen on, kun puututaan hyvissä ajoin lapsen ja perheen ongelmiin, ennen kuin tilanne menee pahaksi.”

”Nopea puuttuminen liittyy akuuttiin tilanteeseen, varhainen puuttuminen enemmänkin ennaltaehkäisevää, joka tapahtuu pääosin perustasolla.”

Yksi vastaajista koki, ettei Kouvolassa ole varhaista puuttumista ja hän kuvasi asiaa seuraavasti:

”Kouvolan kaupungissa ei ainakaan varhaista puuttumista tällä hetkellä ole, toivottavasti on sitten lopulta se nopea puuttuminen! Varhainen olisi sitä ennaltaehkäisevää ja nopea reagoi akuutteihin tilanteisiin.”

4.1.6 Yhteistyötahojen kehittämisehdotuksia

Yhteistyötahoilta pyydettiin kehittämisehdotuksia koskien virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen toimintaa. Lisäksi heille annettiin mahdollisuus vapaasti sanoa mitä he haluavat. Näihin avoimiin kysymyksiin tuli huomattavasti vähemmän vastauksia kuin monivalintakysymyksiin ja ensimmäiseen avoimeen kysymykseen. Virka-aikana toimivista tahoista tähän kysymykseen vastasi hieman yli 46 prosenttia ja virka-ajan ulkopuolella toimivista tahoista hieman yli 34 prosenttia.

Suurin osa molempien kysymysten vastauksista liittyi yhteistyöhön. Monet vastaajista toivoivat yhteistyön lisäämistä erilaisten yhteistyökokousten avulla. Lisäksi monet toivat esille huolensa päivystyksen henkilökuntaresursseihin liittyen. He toivoivat päivystykseen tarpeeksi henkilökuntaa, jotta päivystys pystyy vastaamaan heille tuleviin lastensuojeluilmoituksiin ja konsultaatio yhteydenottoihin.

Huomattavaa oli, että virka-aikaiset toimijat (koulu, päivähoito, neuvola sekä lasten psykiatrinen poliklinikka ja kriisi- ja kotihoitoryhmä) painottivat enemmän, kuin tahot, jotka toimivat myös virka-ajan ulkopuolella (poliisi, hätäkeskus, ensihoito ja terveyskeskus), toivovansa ohjeiden ja toimintakäytäntöjen selkiyttämistä. Osa heidän toiveistaan liittyi selkeästi tilanteisiin, joita lastensuojelu ei voi ohjeistaa vaan ne tulee linjata ja ohjeistaa heidän omassa toimipisteessään. He toivat esille myös tarvitsevänsä koulutusta lastensuojelu asioihin liittyen. Lisäksi he toivoivat tasavertaisuutta ja avoimuutta yhteisten lastensuojeluasiakkaiden asioiden hoitamiseen liittyen.

”Ehkä selkeät toimintaohjeet puuttuvat vieläkin, puh.numerot on kyllä, mutta esim. jos lasta ei haeta hoidosta-ohjeistus puuttuu (kuinka kauan odotellaan, soitellaan... ja mitä sitten tapahtuu, jos soitan päivystykseen...) Ja yleensäkin tuntuu, että ihmiset ovat arkoja soittamaan ”keveissä” tapauksissa kun ei ole tietoa mitä tapahtuu

jatkossa lapselle ja perheelle –onko automaattisesti seurauksena huostaanotto??? Siis yleistä tietoa lisää.”

”Enemmän avoimuutta päivähoidon työntekijöihin päin, mekin olemme vaitiolovelvollisia ja teemme työtä lapsen parhaaksi. Mielestämme saamme liian vähän tietoa.”

”Lastensuojelu voisi varmasti hyödyntää enemmän koulula/oppilashuollolla olevaa tietoa lapsesta. Yhteistyön tehostaminen vähentäisi päällekkäisen työn tekemistä. Samoin tiedonkulkua voisi tehostaa.”

”Yhteydenottoa neuvolaan päin. Välttämättä emme tiedä koko lastensuojelu asiaa.”

Osa virka-aikaisista toimijoista viittasi uuden lastensuojelulain hankaloittaneen yhteistyötä

”Mukaan neuvotteluihin, kun mietitään lastensuojelun mahdollista roolia. Ei voisi olla niin, että vasta kun on lastensuojelun ”varma paikka”, voi saada ensimmäisen vilauksen lastensuojelun työntekijästä ja lastensuojelun mahdollisuudesta auttaa. Perustason varhaisen puuttuminen on aivan eri asia, ainakin tänä päivänä. Kun työmuodot ja tekijät kehittyvät varhaisessa puuttumisessa, tilanne voi olla toinen. Nyt vallitsee selvä kuilu varhaisen puuttumisen ja varsinaisen lastensuojelun välillä. Kuilu, johon liian moni tipahtaa.”

Poliisien vastauksista nousi selkeästi esille toive sosiaalipäivystyksen viranomaispuhelinnumerosta, mikä olisi yksi ja sama numero 24 h / vrk. Useampi poliisi piti yhteistyön kannalta tärkeänä sitä, että lastensuojelun kaksi sosiaaliohjaaja työskentelee poliisiasemalla. Lisäksi useat yhteistyötahot, jotka toimivat myös virka-ajan ulkopuolella kiittivät yhteistyötä.

”Poliisin kannalta olis ensiarvoisen tärkeätä järjestää vain yksi 24h päivystys/ viranomaisnumero.

”Kouvolan poliisiaseman sosiaaliohjaajien työpanos/läsnäolo on sekä sosiaalitoimen että poliisin kannalta todella tärkeätä. Esimerkiksi nopean puuttumisen edellytykset ovat näin paremmat, ilmoituskynnys pysyy matalana ja mm. kuulustelujen järjestäminen on helpoa.”

4.1.7 Johtopäätökset yhteistyötahojen alkukartoituksesta

Yhteistyötahojen alkukartoituksen vastausprosentti (hieman yli 36 %) ei ole kovin korkea, mutta kyselyyn vastasi kuitenkin useampi henkilö kaikista tahoista joille kysely lähetettiin. Näin ollen kaikkien yhteistyötahojen näkemys saatiin ainakin osittain selville. Vastausten määrään todennäköisesti vaikuttaa kyselyn ajankohta. Kysely lähetettiin juuri ennen koulujen hiihtolomaviikkoa ja vastausaikaa oli vain puolitoista viikkoa. Näin ollen lähes kaikki koulujen työntekijät sekä hyvin monien muidenkin tahojen työntekijät ovat olleet vuosi lomalla. Tämän johdosta kyselystä lähetettiin muistutus ja vastausaikaa jatkettiin viikolla. Lisäksi vastausprosenttiin todennäköisesti vaikuttaa se, että niin perusturvapalveluiden, kuin esimerkiksi poliisin ja hätäkeskuksen organisaatioiden toiminnassa on tapahtunut lähiaikoina suuria organisaatiouudistuksia, joiden myötä työntelijoille on tullut useita kyselyitä. Tästä johtuen työntekijät eivät välttämättä ole kovin motivoituneita vastaamaan moniin kyselyihin.

Kaikkien tahojen vastauksista käy ilmi, että kaikki yhteistyötahot toivovat lisää yhteistyötä ja ennen kaikkea palautetta tekemistään lastensuojeluilmoituksista. Waleniuksen vuonna 2004 tekemän tutkimuksen tulokset, koskien moniammatillista yhteistyötä psykososiaalisissa palveluissa, ovat hyvin samansuuntaiset kuin tämän alkukartoituksen. Hänen tutkimuksessaan on noussut esille työntekijöiden toivovan

yhteistyön lisäämistä muun muassa säännöllisillä yhteistyöpalavereilla. Lisäksi tutkimuksesta käy ilmi, työntekijöiden toivovan eri ammattikuntien välistä arvostusta ja kunnioitusta, sekä avoimempaa ja luottamuksellisempaa tiedonkulkua. (Walenius 2004, 32 – 33).

Useat tutkijat, kuten Riski (2008), Rousu (2007), Wilen (2006b) ja Malkamäki (2003), painottavat oikea-aikaista avun tarjoamista lapsiperheille. He tuovat myös esille, että oikea-aikaisen avun tarjoamiseen tarvitaan laajaa moniviranomaisyhteistyötä, johon päästään yhteisellä koulutuksella ja riittävällä tiedottamisella. Lisäksi Malkamäki (2003, 8) toteaa muiden viranomaisten ottavan yhteyttä lastensuojeluun liian myöhäisessä vaiheessa. Yhteistyön ja palautteen antamisen lisääminen saattaisi motivoida yhteistyötahoja ottamaan oikea-aikaisesti yhteyttä Kouvolan lastensuojeluun. Tällöin asiakkaat saisivat varhaisemmassa vaiheessa lastensuojelun apua tilanteisiinsa.

Huomattavaa oli, että virka-aikaiset toimijat (koulu, päivähoito, neuvola sekä nuorten psykiatrinen poliklinikka ja nuorten kriisi- ja kotihoitoryhmä) painottivat enemmän, kuin tahot, jotka toimivat myös virka-ajan ulkopuolella (poliisi, hätäkeskus, ensihoito ja terveyskeskus), toivovansa ohjeiden ja toimintakäytäntöjen selkiyttämistä. Tämän lisäksi he toivovat lisää avointa ja tasavertaista yhteistyötä, kuten Waleniuksen (2004) tutkimukseen osallistuneetkin olivat toivoneet. Vastauksen perusteella lähes kaikki vastaajat hahmottivat mitä eroa on varhaisella puuttumisella ja nopealla puuttumisella. Tämän perusteella voitaisiin olettaa, että yhteistyötahot osaavat olla oikea-aikaisesti yhteydessä lastensuojeluun. Toisaalta taas vastaajat, ja etenkin virka-aikana toimivat tahot, ovat olleet suhteellisen harvoin yhteydessä virka-aikaiseen lastensuojelun päivystykseen, jonka johdosta voidaan olettaa, että yhteistyötä lisäämällä saattaa myös lastensuojeluilmoitusten määrä lisääntyä. Virka-aikana toimivat tahot ovat vastausten perusteella tyytymättömiä yhteistyöhön virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen kanssa kuin tahot, jotka toimivat myös virka-ajan ulkopuolella.

Yhteistyötahojen vastauksista käy ilmi Kouvolan sosiaalipäivystysjärjestelmän pirstaleisuus: yhteistyötahot eivät pysty hahmottamaan kunnolla sosiaalipäivystyksen toimijoita ja eri päivystyspisteitä. Tämä ilmenee etenkin niiden tahojen vastauksissa, jotka toimivat myös virka-ajan ulkopuolella. Kuten päivystystiimin työntekijät toivat esille, niin esimerkiksi poliisi ei ole ollut virka-aikaiseen lastensuojelun päivystykseen niin usein yhteydessä kun he ovat kyselyssä vastanneet. Tämä kertoo todennäköisesti siitä, että poliisi sekoittaa poliisiaseman sosiaalipäivystyksen ja virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen toiminnan toisiinsa.

Vastausten perusteella yhteistyötahoilla on huoli siitä, ettei lastensuojelutyöhön ole riittävästi resursseja. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaassa (2005:8) tuodaan esille, että päivystystä suunniteltaessa tulee henkilöstökysymyksiin ja resursseihin kiinnittää tarpeeksi huomiota. Etenkin tilanteissa, joissa tarvitaan viranomaispäätöksiä, on toimivaltainen sosiaaliviranomainen oltava aina tavoitettavissa. Näin ollen Kouvolan virka-aikaista lastensuojelun päivystyksen suunnittelussa tulee ottaa huomioon henkilökuntaresurssit ja toimivaltaisuus kysymykset.

4.2 Alkukartoitus lastensuojelun avopalveluiden työntekijöiltä

Kehittämishankkeen alussa avopalveluiden työntekijät toivoivat nykyisen päivystysmallin toimivuuden arviointia alkukartoituksen muodossa. Yhdessä sovitusti avopalveluiden työntekijöiden alkukartoitus toteutettiin ryhmäkeskusteluina vuoden 2010 helmikuun aikana. Ryhmäkeskusteluissa esille tulleet asiat kirjattiin päiväkirjaan, minkä jälkeen keskusteluissa esille tulleet asiat ryhmiteltiin teemoittain. Ryhmäkeskusteluissa nousi selkeästi esille kolme teemaa:

- Miten nykyinen päivystys on vastannut tarpeeseen.
- Nykyisen päivystystyön nivoutuminen aluetiimien työhön.
- Millainen uuden päivystysmallin tulisi olla.

Lisäksi maaliskuussa 2010 olleessa yhteisessä tapaamisessa, missä käytiin läpi alkukartoituksen tuloksia, nousi uutena asiana esille yhteistyötahojen kanssa tehtävä yhteistyö.

4.2.1 Nykyisen päivystysmallin toimivuus

Nykyinen päivystysmalli on koettu vuoden 2009 kesällä ja syksyllä toimimattomaksi, koska päivystystiimin työntekijä resurssit olivat olleet liian pienet ja tiimistä oli usein puuttunut sosiaalityöntekijä. Tällöin päivystystiimin työntekijät joutuivat usein pyytämään akuutteihin tilanteisiin työparia aluetiimeistä sekä konsultoimaan aluetiimien sosiaalityöntekijöitä. Tämä puolestaan kuormitti myös aluetiimien työtä. Eräs työntekijöitä kuvasi tilannetta seuraavasti:

” Ovi kävi kokoajan ja tuntui pahalta kun päivystäjät joutuivat tulemaan hattukourassa pyytämään apua.”

Työntekijät toivat esille päivystystiimin muuttaneen toimintaansa jo nyt viime kesästä ja syksystä. Päivystystiimin työ nähtiin nyt paremmin organisoituneena kuin aiemmin. Päivystystiimin koettiin tapaavan nyt asiakkaita enemmän kuin aiemmin. Tämän koettiin helpottaneen aluetiimien työtä. Työntekijät totesivat, että päivystystiimistä siirtyy nyt vähemmän asiakkaita aluetiimeihin kuin aiemmin. Osasyynä tähän nähtiin päivystystiimin toimintatavan muuttuminen, mutta lisäksi työntekijät pohtivat voisiko tähän olla syynä myös se, että lastensuojeluilmoituksia olisi tullut vähemmän kuin aiemmin. Keskusteluissa nousi myös esille, että avohuollossa on yhteisesti muutettu linjausta siitä minkälaiset lastensuojeluilmoitukset lähtevät lastensuojelutarpeen selvitykseen ja missä riittää kevyempi puuttuminen tilanteeseen. Useat työntekijät toivat esille pohtineensa sitä onko päivystystiimillä liian paljon töitä.

4.2.2 Nykyisen päivystystiimin työn nivoutuminen aluetiimien työhön

Päivystystiimin työn linkittyminen aluetiimien työhön nähtiin puutteellisena. Useat työntekijät ilmaisivat huolensa siitä, ettei aluetiimien työtä ole yhdessä linjattu ja tämä on aiheuttanut sen, että eri aluetiimit työskentelevät hyvin eri tavoin. Tämän puolestaan nähtiin vaikuttavan myös päivystystiimin työhön. Aluetiimeillä on muun muassa suhteellisen suuria eroja siinä, kuinka nopeasti he pystyvät ottamaan asiakkaaseen yhteyttä sen jälkeen kun päätös lastensuojelutarpeen selvityksen aloittamisesta on tehty. Yksi aluetiimeistä toi esille pystyvän ottamaan asiakkaaseen yhteyttä kuukauden sisällä, kun taas toinen aluetiimi kertoi pystyvän ottamaan yhteyttä asiakkaaseen vasta noin viiden kuukauden kuluttua siitä, kun päätös lastensuojelutarpeen selvityksen aloittamisesta on tehty. Aluetiimien hidas reagointikyky päivystystiimistä heille siirtyviin asiakkaisiin on aiheuttanut sen, että asiakkaat palautuvat uuden akuutin tilanteen vuoksi päivystystiimin asiakkaiksi. Lähes kaikki työntekijät nostivat esille, että uuden päivystysmallin luomisessa tulee miettiä myös aluetiimien työn yhteisten linjausten tekemistä. Toivottiin eri aluetiimien hyvien käytäntöjen jakamista keskenään.

Osa työntekijöistä toi esille pohtineensa toimisto- ja tiimikokous käytäntöjä. He olivat pohtineet, vievätkö nykyiset kokoukset liikaa työaikaa varsinaisesta asiakastyöstä, joka osaltaan voi vaikuttaa aluetiimien mahdollisuuteen reagoida päivystystiimistä heille siirtyviin asiakkaisiin. Tällä hetkellä toimistokokous pidetään pääsääntöisesti joka viikon tiistaina ja sen kestää noin kaksi tuntia. Toimistokokouksessa käsitellään muun muassa ajankohtaisia asioita, kuten tulevia koulutuksia sekä yhteisiä linjauksia. Toimistokokousten päätyttyä aluetiimit pitävät alueittain kokoukset ja ne kestävät tiistain loppupäivän ajan. Näin ollen aluetiimien työntekijät eivät pääsääntöisesti vastaanota asiakkaita tiistaisin. Aluetiimeissä käsitellään pääsääntöisesti asiakastapauksia. Päivystystiimillä ei ole sovittuja kokousaikoja ja he puolestaan vastaanottavat asiakkaita myös tiistaisin.

Kaikki työntekijät toivat esille, että toimistokokouksia voisi jatkossa olla harvemmin ja kokousten sisältöjä tulee jatkossa miettiä. Aluetiimien työntekijät kokivat aluetiimien viikoittaiset kokoukset tarpeellisiksi, eivätkä he kokeneet tarpeelliseksi

muuttaa tätä käytäntöä. He perustelivat kokousten tarpeellisuutta muun muassa sillä, että kokoukset takaavat sen, että asiakkaan oman työntekijän ollessa poissa töistä, pystyvät muut tiimin työntekijät työskentelemään asiakkaan kanssa, koska tieto asiakkaan tilanteesta on jaettu kaikille kokouksessa. Lisäksi he kertoivat kokousten auttavan uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

Keskusteluissa nousi esille, että päivystystiimin sosiaalityöntekijän päätöksiä ei ole aina pidetty yhtä painavina kuin aluetiimien sosiaalityöntekijöiden. Esimerkkinä tuotiin esille tilanteita, joissa päivystystiimin sosiaalityöntekijä on tehnyt päätöksen lastensuojelutarpeen selvityksen alkamisesta, mutta asiakkaan siirryttyä aluetiimiin, on aluetiimin sosiaalityöntekijä päättänyt, ettei lastensuojelutarpeen selvitystä aloiteta. Tästä johtuen työntekijät ovat pohtineet muun muassa seuraavaa:

” mikä virka päivystystiimin sosiaalityöntekijällä on jos hänen päätöksiä ei pidetä yhtä pätevinä kuin alueiden sosiaalityöntekijöiden päätöksiä. ”

Aluetiimien näkökulmasta päivystyksestä alueille siirtyvien asiakkaiden siirtokäytännön koettiin parantuneen huomattavasti viime kesästä ja syksystä. Aluetiimin työntekijät korostivat, että asiakaskertomukset on nyt kirjattu hyvin, joten niistä on hyvä jatkaa työskentelyä perheen kanssa. Aluetiimien työntekijät kokivat, että päivystäjät kertovat asiakastapaukset suhteellisen hyvin siirtotilanteessa, mutta sen voisi tehdä vielä tiivistetymmin ja faktoihin painottaen. Päivystystiimi puolestaan toi esille eri aluetiimien toivovan erilaisia käytäntöjä siirtotilanteiden hoitamiseksi. Päivystystiimi koki asioiden siirron päivystyksestä alueille aikaa vievänä ja siirtotilanteita varten toivottiin yhtenäistä käytäntöä.

4.2.3 Uudessa päivystysmallissa huomioitavat asiat

Suunnitteilla olevaan päivystysmalliin liittyen kaikki työntekijät olivat pohtineet paljon eri asioita, jotka tulisi huomioida uutta päivystysmallia luotaessa. Keskusteluissa ilmeni, että avohuollon työntekijöiltä puuttuu yhteinen näkemys siitä mitä päivystyksellinen työ on. Työntekijät toivoivat yhteistä keskustelua päivystystyöstä yhteisen näkemyksen aikaan saamiseksi. Esille nousi myös, että aluetiimien työntekijöillä on liian vähän tietoa siitä mitä nykyisen päivystystiimi työ pitää sisällään.

Kaikkien tiimien yhteinen näkemys oli, että päivystystiimissä tulisi olla vähintään neljä työntekijää, jotta tiimi pystyisi vastaamaan tuleviin lastensuojeluilmoituksiin sekä akuutteihin tilanteisiin. Uutta päivystysmallia luotaessa olisi huomioitava päivystystiimin työntekijöiden sairaus- ja vuosiloma poissaolot. Työntekijät kokivat, ettei päivystystiimille tule suunnitella liikaa töitä, jotta muun muassa poissaoloista johtuen liiallinen työmäärä ei aiheuttaisi akuuttien tilanteiden siirtämistä aluetiimeille, mikä puolestaan kuormittaisi aluetiimejä. Tiimit jakoivat näkemyksen siitä, että on sovittava miten toimitaan, jos päivystystiimistä puuttuu työntekijöitä.

Ryhmäkeskusteluiden aikana avopalveluissa oli suunnitteilla päivystyksen sosiaalityöntekijän paikan auki julistaminen. Tiimit toivat esille tarpeen saada toimivaltainen sosiaalityöntekijä päivystystiimiin. Muutoin tiimin toiminta ontuu etenkin tilanteissa, joissa joudutaan arvioimaan kiireellisen sijoituspäätöksen tekemistä. Aluetiimeissä työskentelevät toimivaltaiset sosiaalityöntekijät ilmaisivat kielteisen suhtautumisensa päätöksentekoon tilanteissa, joissa he eivät itse ole työskennelleet asiakkaan kanssa. He painottivat olevansa kuitenkin viime kädessä vastuussa päätöksestä.

Aluetiimit toivat esille miettineensä, voisiko päivystystiimi tehdä myös lastensuojelutarpeen selvityksiä. Asiaan liittyen he olivat pohtineet muun muassa seuraavia asioita; Millä rajattaisiin se, missä tilanteissa päivystys tekisi selvityksiä ja missä ei? Riittäisikö päivystystiimin työaika selvitysten tekemiseen, kun tällä hetkellä näyttäisi siltä, että päivystystiimillä on liikaa töitä? Kaikkien tiimien mielestä olisi tärkeätä miettiä ja linjata, mihin asti päivystystiimi työskentelee asiakkaiden kanssa. Lisäksi kaikki tiimit toivat esille pohtineensa eri aluetiimien erilaisia työkäytäntöjä ja niiden vaikutusta päivystystiimin työhön. Tästä johtuen kaikki jakoivat mielipiteen siitä, että aluetiimien työssä tulee olla yhteiset linjaukset.

Tiimeissä oli huomioitu, että eri aluetiimit toivovat päivystäjien siirtävän asiakkaat eri tavoilla alueelle. Tämän nähtiin hankaloittavan päivystystiimin työtä. Yksi aluetiimeistä toi esille pohtineensa, voisiko päivystäjät jatkossa niin sanotusti erikoistua alueittain eli sama henkilö kävisi aina saman alueen tiimissä tuomassa asiat. Päivystystiimi oli puolestaan pohtinut, voisiko päivystys viedä uudet alueille siirtyvät asiakkaat kirjallisesti aluetiimiin, minkä jälkeen aluetiimit kävisivät ne läpi omassa tiimissään ja jos aluetiimeille jäisi asiassa tarkennettavaa, he ottaisivat yhteyttä päivystäjiin. Päivystystiimi ilmaisi ymmärtävänsä, että uudet asiakkaat käydään päivystäjän kanssa aluetiimissä läpi, koska päivystystiimissä ei ole tällä hetkellä sosiaalityöntekijää. Päivystystiimi oli pohtinut, miten asiakkaiden siirtokäytäntöihin vaikuttaisi, jos päivystystiimissä olisi sosiaalityöntekijä, joka tekisi päätökset lastensuojelutarpeen selvityksen aloittamisesta. Olisiko tällöin tarvetta siihen, että päivystystiimin työntekijän osallistuisi aluetiimien kokouksiin, koskien uusien asiakkaiden siirtoa päivystyksestä alueelle. Päivystystiimin työntekijät kokivat osallistumisensa aluetiimeihin vievän liikaa työaikaa.

4.2.4 Johtopäätökset lastensuojelun avopalvelun työntekijöiden alkukartoituksesta

Lastensuojelun avopalveluiden työntekijöiden ryhmäkeskusteluista käy ilmi, että työntekijöiltä puuttuu yhteinen näkemys siitä, mitä päivystyksellinen työ on. Yhteisen näkemyksen aikaansaamiseksi toivottiin lisää keskustelua. Yhteisen näkemyksen puuttumisesta huolimatta kaikki aluetiimit totesivat, että nykyinen päivystystiimi on jo muuttanut omaa toimintatapaansa niin, että sen toiminta on helpottanut aluetiimien työtä. Rousu ja Holma (2004, 41) tuovat esille, että arvioitaessa toiminnan onnistumista, tulee sitä arvioida asiakkaan, työyksikön sekä koko organisaation näkökulmasta. Aluetiimien esille tuoma näkemys koskien päivystystiimin toimintatapojen muutoksia, herättää kysymyksen siitä, millaisia odotuksia työntekijöillä on päivystystiimin työtä kohtaan. Kokevatko työntekijät esimerkiksi, että päivystystiimin tehtävänä on helpottaa aluetiimien työtä vai onko päivystystiimin tehtävänä auttaa asiakkaita oikea-aikaisesti ja mahdollisimman hyvin. Huomioitaessa Rousun (2007, 284 - 285) esille tuomat viisi menestystekijää, koskien lastensuojelutyössä onnistumista, herää kysymys arvioidaanko päivystystiimin ja koko lastensuojelun avopalveluiden työtä oikeista lähtökohdista. Rousun mukaan vankka asiakaslähtöinen organisaatio, osaava henkilökunta, asiakkaan voimaantumista edistävät työprosessit, asiakkaan oma kokemus elämänlaadun kohentumisesta sekä lasten riskiolosuhteiden väheneminen ovat perusedellytyksiä sille, että lastensuojelussa voidaan onnistua.

Ryhmäkeskusteluissa nousi esille toive siitä, että päivystystiimi tekisi myös lastensuojelutarpeen selvityksiä. Toisaalta taas keskusteluissa heräsi huoli siitä onko nykyisellä päivystystiimillä jo nyt liikaa töitä. Kaikki työntekijät olivat yksimielisiä siitä, että päivystystiimissä tulee olla enemmän työntekijöitä ja tiimiin tulee pyrkiä saamaan toimivaltainen sosiaalityöntekijä. Keskusteluista ilmeni myös, että aluetiimin työtavat poikkeavat suuresti toisistaan ja tämän nähtiin vaikuttavan myös päivystystiimin työhön. Keskustelua herätti myös toimisto- ja tiimikokouksiin käytettävä työaika, joka on poissa varsinaisesta asiakastyöstä. Aluetiimit perustelivat

tiimikokousten tarpeellisuutta muun muassa sillä, että kokoukset takaavat sen, että asiakkaan oman työntekijän ollessa poissa töistä, pystyvät muut tiimin työntekijät työskentelemään asiakkaan kanssa, koska tieto asiakkaan tilanteesta on jaettu kaikille kokouksessa. Toisaalta taas tuotiin esille, että päivystystiimi on dokumentoinut hyvin asiakastilanteet ja näin ollen aluetiimien on helppo jatkaa työskentelyä asiakkaiden kanssa. Lisäksi tuotiin esille, että päivystystiimistä on siirtynyt alueille asiakkaita vähemmän kuin aiemmin. Tästä herääkin kysymys, että onko tarvetta ja perusteltua pitää viikoittaisia tiimikokouksia.

Lastensuojelun avopalveluiden toiminta on aloitettu Pohjois-Kymenlaakson kuntien yhdistyttyä vuoden 2009 alussa. Tällöin käynnistyi myös täysin uusi toimintamuoto: virka-aikainen lastensuojelun päivystys. Näin ollen työntekijät ovat tehneet töitä yhdessä suhteellisen vähän aikaa ja työtavat eivät ole todennäköisesti pystyneet vielä vakiintumaan. Vuoden 2009 alussa avopalveluihin resursoitiin työntekijöitä kuntien ilmoittamien lastensuojeluilmoitusten määrien ja lastensuojelun asiakkuudessa olevien lasten määrän mukaan, jolloin työntekijöitä oli vähemmän kuin nyt tämän kehittämishankkeen aikana. Työtapojen muotoutumiseen on todennäköisesti vaikuttanut myös työntekijämäärä. Tällä hetkellä työntekijämäärää on lisätty ja se tulee huomioida koko avopalveluiden toiminnan kehittämisessä. Ryhmäkeskustelujen perusteella voidaan todeta, että uuden päivystysmallin luomisessa tulee huomioida ja kehittää koko lastensuojelun avopalveluiden työskentelytapoja sekä kokouskäytäntöjä, koska ne vaikuttavat myös päivystystiimin toimintaan.

5 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOS

5.1 Uusi malli lastensuojelun päivystyksen toiminnasta

Kehitettäessä Kouvolan virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen uutta toimintamallia huomioitiin yhteistyötahojen ja avopalveluiden työntekijöiden alkukartoitusten tulokset. Alkukartoitusten tulosten hyödyntämistä uuden päivystysmallin kehittämisessä, käsitellään tarkemmin kohdassa 6.2. Lisäksi uuden mallin kehittämisessä huomioitiin lastensuojelulain määrittelemät aikarajat koskien lastensuojeluilmoitusten käsittelyä ja lastensuojelutarpeen selvitystä.

Aiemmassa päivystystiimissä työskenteli yksi sosiaaliohjaaja ja yksi sosiaalityöntekijä. Tämä päivystystiimi vastaanotti kaikki uudet lastensuojeluilmoitukset ja teki lastensuojelulain mukaisen alkukartoituksen. Lisäksi päivystystiimin työntekijät toimivat alueiden työntekijöiden työparina.

Uudessa, 26.4.2010 käyttöön otetussa, virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen toimintamallissa päivystystiimissä työskentelee yksi vs.sosiaalityöntekijä ja kolme sosiaaliohjaaja. (Kuvio 8). Päivystystiimin sosiaalityöntekijä ei ole muodollisesti pätevä toimivaltainen sosiaalityöntekijä, joten hänen rooliaan on vielä mietittävä. Lisäksi tulee sopia, kuinka toimitaan jos päivystystiimin sosiaalityöntekijä ei ole töissä. Lastensuojelun avopalvelupäällikkö ja johtavat sosiaalityöntekijät pohtivat tätä keväällä ja alkusyksystä yhdessä päivystystiimin kanssa.

Päivystystiimi työ alkaa siitä, että he vastaanottavat kaikki uudet lastensuojeluilmoitukset ja arvioivat ovatko ilmoitukset akuutteja, joihin tulee reagoida heti. Päivystystiimi hoitaa lastensuojeluilmoitukset, jotka vaativat nopeata reagointia, vaikka lapsella olisi lastensuojelun asiakkuus tai lastensuojelutarpeen selvitys käynnissä. Mikäli lapsella on asiakkuus tai lastensuojelutarpeen selvitys on alueella käynnissä, eikä ilmoitus edellytä nopeata reagointia, päivystystiimi siirtää ilmoituksen alueelle.

Aiemmin keskustelua herätti, mikä on alkukartoitusta ja mikä on lastensuojelutarpeen selvitystä. Nyt yhdessä tehdyn linjauksen mukaisesti alkukartoitusta on esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen johdosta tehtävä puhelinsoitto asiakkaalle tai nimettömän lastensuojeluilmoituksen perusteella tehtävä kartoituskotikäynti perheen luokse, jolloin tarkoituksena on selvittää onko lastensuojeluilmoitus aiheellinen. Lastensuojelutarpeen selvityksestä avohuollossa on jo entuudestaan olemassa yhteinen kirjallinen ohjeistus, joten selvitystä on kaikki edellä mainitussa ohjeistuksessa olevat tilanteet ja selvitykseen lähtevät kaikki ne tilanteet jotka ohjeistuksessa mainitaan. Päivystystiimi tekee akuuttien tilanteiden lastensuojelutarpeen selvitykset. Lastensuojelulaki määrittää, että asiakkailla on oikeus tietää, milloin he ovat lastensuojelun asiakkaana. Lapsi on aina lastensuojelutarpeen selvityksen aikana asiakkaana ja tästä johtuen jatkossa päivystystiimi ilmoittaa yhteisen ohjeistuksen mukaisissa tilanteissa asiakkaalle jo heti ensimmäisellä tapaamisella, että kyseessä on lastensuojelutarpeen selvitys. Tilanteet, jotka eivät vaadi nopeaa reagointia, mutta joissa tulee tehdä lastensuojelutarpeen selvitys, siirretään alueille selvitykseen. Alueille selvitykseen meneviä asiakkaita päivystystiimi ei tapaa lainkaan. Perheille lähetettävien kirjeiden kirjepohja tulee tehdä uudelleen ja siinä tulee käydä ilmi, että perheen tapaamisessa tehdään lastensuojelutarpeen selvitystä.

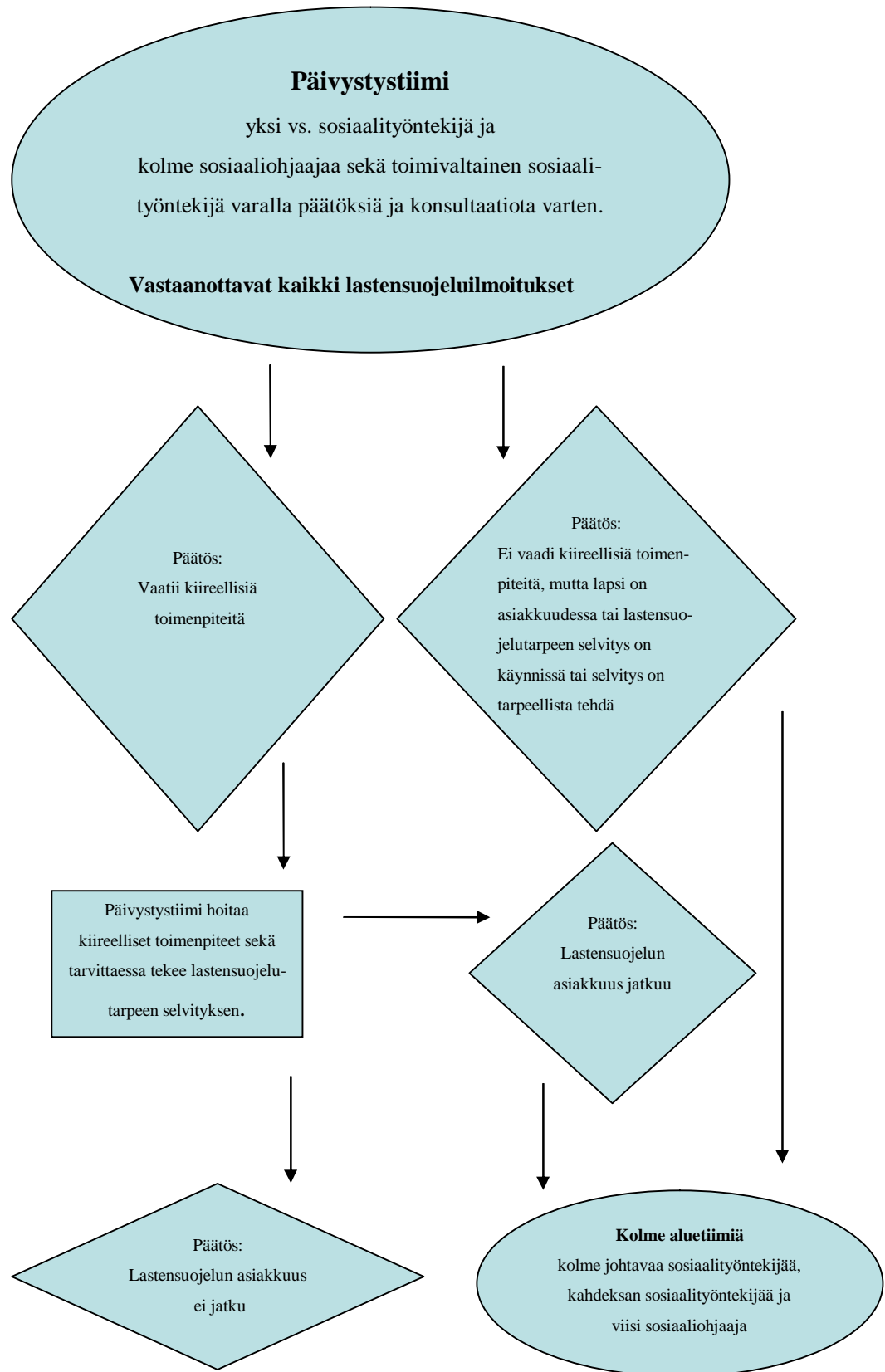
Jatkossa asiakkaat siirretään päivystystiimistä alueille joko lastensuojelutarpeen selvitykseen, kuten aiemmin on tuotu esille tai niin, että lastensuojelutarpeen selvitys on tehty päivystystiimin toimesta ja asiakkaat siirtyvät alueelle asiakkuuteen. Tämän hetkinen effica-asiakastietojärjestelmän lastensuojelutarpeen selvityksen lomake on koettu monimutkaisena, joten siitä tulee tehdä toimivampi. Lastensuojelun avopalvelupäällikkö ja johtavat sosiaalityöntekijät suunnittelevat kevään 2010 aikana uuden lomakepohjan.

Päivystystiimin siirtäessä asiakkaat alueelle on asiakkaiden tiedot dokumentoitu effica-asiakastietojärjestelmään, Päivystystiimi tulostaa asiakaskertomukset ja toimittaa ne pahvitaskussa johtavien sosiaalityöntekijöiden postilokeroihin ennen alueiden tiistaisin pidettäviä tiimikokouksia. Aluetiimit käyvät uudet asiakkaat läpi omissa tiimikokouksissa ja tarvittaessa kysyvät lisätietoa asiaa hoitaneelta päivystystiimin työntekijältä. Jos päivystystiimi ei ole ehtinyt vielä dokumentoimaan asiakaskertomusta, mutta heillä on tarve konsultoida asiassa alueen työntekijöitä, he sopivat aluetiimiin osallistumisesta alueiden johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Asiakastilanteiden sujuva siirtyminen alueille on niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin edun mukaista. Tämän johdosta jatkossa alueiden työntekijöistä jokaisesta tiimistä yksi työntekijä on kerran viikossa aamupäivän varalla kiireellisiä tilanteita varten. Tällöin päivystystiimi voi tarvittaessa pyytää alueelta työparia itselleen. Tällaisia tilanteita ovat muun muassa tilanteet joissa virka-ajan ulkopuolella toimivassa sosiaalipäivystyksessä on tehty kiireellinen sijoituspäätös ja on tarve pitää ensimmäinen asiakassuunnitelmapalaveri hyvin pikaisesti. Tätä uutta varallaolojärjestelmää varten aluetiimit tekevät päivystyslistan ja toimittavat ne päivystystiimille. Kesällä kaikki työntekijät tekevät vain päivystysluonteisesti töitä, joten tämä käytäntö on voimassa juhannukseen asti sekä taas elokuusta alkaen. Avopalvelupäällikkö linjasi toimintaa tässä kohtaa niin, että aluetiimeistä pystyttävä olemaan asiakkaaseen yhteydessä, joko puhelimitse tai kirjeellä, viikon kuluessa siitä, kun asiakas on siirretty päivystystiimistä alueelle.

Päivystystiimin tämän hetkinen sosiaalityöntekijä ei ole toimivaltainen sosiaaliviranomainen, joten tilanteissa, joissa päivystystiimin työntekijät tai Kouvolan poliisiaseman sosiaalipäivystyksen sosiaaliohjaajat tarvitsevat toimivaltaisen sosiaaliviranomaisen päätöstä tai konsultaatioita toimitaan seuraavasti. Ensisijaisesti yritetään tavoittaa lastensuojelun avopalvelupäällikköä tai hänen sijaistaan. Molempien ollessa poissa yritetään tavoittaa johtavia sosiaalityöntekijöitä. Avopalvelupäällikön ja johtavien sosiaalityöntekijöiden ollessa poissa töistä yritetään tavoittaa muita avohuollon toimivaltaisia sosiaalityöntekijöitä. Kaikki toimivaltaiset sosiaalityöntekijät ovat sitoutuneet vastaamaan puhelimeen, asiakastilanteesta riippumatta, silloin

kun päivystystiimin tai poliisiaseman sosiaalipäivystyksen työntekijät soittavat heille.



KUVIO 8. Kouvolan virka-aikaisen lastensuojelunpäivystyksen uusi toimintamalli

5.2 Yhteistyötahojen kanssa tehtävä yhteistyö

Uuteen päivystysmalliin sisältyy yhteistyön lisääminen yhteistyötahojen kanssa. Lastensuojelun yhteistyötahoille tehdyn alkukartoituksen vastausten perusteella useat yhteistyötahot, etenkin virka-aikana toimivat tahot, toivoivat lisää avointa ja tasavertaista yhteistyötä. Maaliskuussa 2010 olleessa kehittämishankkeen yhteistoiminnallisessa tapaamisessa lastensuojelun avopalvelupäällikkö toi esille, että yhteistyötä koulun kanssa on pyritty parantamaan luomalla sivistystoimen ja lastensuojelun yhteistyöstä prosessikaavio, jonka työstäminen oli tällöin vielä osittain kesken. Toukokuussa 2010 avopalvelupäällikkö tiedotti tämän hankkeen ohjaajalle, että sivistystoimen ja lastensuojelun prosessikaavio on valmistunut. Prosessikaavio on esitelty koulujen ja lastensuojelun avopalveluiden henkilökunnalle huhtikuussa ja yhteinen toimintatapa on aloitettu sen mukaisesti. Jatkossa lastensuojelun työntekijät työstävät samanlaisen prosessikaavio myös muiden tärkeimpien yhteistyötahojen kuten päivähoidon kanssa. Lisäksi avopalvelupäällikkö ja päivystystiimi toivat toukokuun 2010 aikana esille, että yhteistyötä koulujen kanssa on tiivistetty muun muassa yhteisillä tapaamisilla oppilashuoltoryhmien kanssa. Yhteistyön parantamiseksi ja lisäämiseksi lastensuojelun avopalveluiden tavoitteena on järjestää yhteistyötahoille syksyllä 2010 koulutuspäivä lastensuojelulaista. Koulutuspäivässä on mahdollisuus keskustella myös eri toimijoiden välisestä yhteistyöstä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

6.1 Toimintatutkimuksen luotettavuus

Kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta. Useimmiten luotettavuutta arvioidaan reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tuloksen toistettavuutta ja validiteetilla tutkimusmenetelmän ja -kohteen yhteensopivuutta. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2008, 226.) Suojasen (1998, 66) mukaan toimintatutkimuksen tuloksia ei voida suoraan toistaa tai siirtää, koska jokaisen tulee osallistua tutkimusprosessiin omakohtaisesti, voidakseen kartuttaa omaa tietotaitoaan ja kehittyä. Tässä kehittämishankkeessa lastensuojelun avopalveluiden työntekijöiden alkukartoituksessa kerätyt tiedot perustuvat lähinnä työntekijöiden omaan kokemukseen. Eri kuntien lastensuojelutyö rakentuu hyvin eri tavoin huolimatta siitä, että kaiken toimintaa määrittää lastensuojelulaki. Näin ollen Kouvolan lastensuojelun työntekijöiden kokemuksia tai Kouvolan lastensuojelun toimintaa ei voida kokonaisuudessaan myöskään yleistää. Toisaalta taas tapaa, jolla uusi virka-aikainen lastensuojelun päivystys luotiin, voidaan hyödyntää myös muiden kuntien alueella ja uusi päivystysmalli on siirrettävissä toisen kunnan sosiaalitoimeen, joko sellaisenaan tai tarvittavilla muokkauksilla.

Tutkimuksen tuloksia analysoitaessa tulee jatkuvasti kiinnittää huomiota omien valintojen ja toimintojen luotettavuuteen ja eettisyyteen. Etenkin toimintatutkimuksessa tutkijan omat valinnat ja tulkinnat ovat keskeisessä roolissa, koska tutkija tulkitsee asioita subjektiivisesti. (Heikkinen & Jyrämä 1999, 46.) Kouvolan lastensuojelun avopalveluiden työntekijöiden ryhmäkeskustelussa ja hankkeen yhteistoiminnallisissa tapaamisissa esille tulleet asiat kirjattiin päiväkirjaan, josta ne koottiin teemoittain. Hankkeen ohjaaja on pyrkinyt kirjaamaan asiat päiväkirjaan mahdollisimman tarkasti ja objektiivisesti. Luotettavuutta arvioitaessa on kuitenkin huomioitava se, että hankkeen ohjaaja työskentelee Kouvolan poliisiaseman sosiaa-

lipäivystyspisteessä ja tekee päivittäin yhteistyötä lastensuojelun avopalveluiden työntekijöiden kanssa. Lisäksi hankkeen ohjaaja toimii samalla koko Kouvolan sosiaalipäivystyksen koordinaattorina eli toiminnallisena esimiehenä. Tämä on saat-
tanut vaikuttaa tämän kehittämishankkeen etenemiseen ja saavutettuihin tuloksiin
Tämä on voinut omalta osaltaan auttaa hankkeen etenemistä, mutta toisaalta se on
myös voinut vaikuttaa hankkeen tuloksiin. Lastensuojelun avopalveluiden työnteki-
jöiden ryhmäkeskusteluiden alussa hankkeen ohjaaja painotti työntekijöille, ettei eri
työntekijöiden tai tiimien näkemyksiä tuoda esille niin, että ne olisi tunnistettavissa.
Tästä huolimatta osa työntekijöistä on voinut kokea, etteivät ryhmäkeskustelut ole
olleet luottamuksellisia. Sosiaalipäivystyskoordinaattori saatetaan myös nähdä sosi-
aalipäivystyksen asiantuntijana, joka on voinut aikaan saada sen, ettei ryhmäkes-
kusteluissa tai yhteisissä tapaamisissa ole uskallettu puhua asioita täysin avoimesti.
Toisaalta hankkeen ohjaajan ja hankkeen kohdeorganisaation työntekijöiden yhtei-
nen työhistoria on taannut sen, että hankkeen ohjaaja on ollut tietoinen kohdeor-
ganisaation työ- ja toimintakulttuurista. Tämän johdosta hanke on edennyt suhteel-
lisen nopeasti ja hankkeen tavoitteet saavutettiin sovitusajassa.

Tämän kehittämishankkeen alussa yhteistyötahoille tehtiin alkukartoituskysely.

Yleensä kyselyiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, jolloin saadaan
vastauksia useilta henkilöltä moniin eri asioihin (Hirsjärvi ym. 2008, 190).

Yhteistyötahoille tehdyn alkukartoituskyselyn vastausprosentti, reilut 36 prosenttia,
ei ole kovin korkea. Vastauksia tuli kuitenkin kaikilta eri yhteistyötahoilta, joille
kysely lähetettiin ja tärkeintä kyselyssä oli saada kaikkien eri yhteistyötahojen
näkemykset esille koskien aiemman virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen
toimintaa ja tämä kyselyssä saavutettiin.

6.2 Kehittämishankkeen tulosten tarkastelua

Kehittämishankkeen tavoitteena on ollut kehittää Kouvolan virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen toimintaa ja luoda uusi virka-aikaisen lastensuojelun päivystysmalli yhdessä Kouvolan lastensuojelun avopalveluiden työntekijöiden kanssa. Tarkoituksena oli aikaan saada päivystysmalli, jonka avulla lapsiperheet saavat mahdollisimman varhaisessa vaiheessa apua ongelmiinsa.

Hankkeen aikana lastensuojelun avopalveluiden työntekijät ja hankkeen ohjaaja saivat yhdessä luotua uuden päivystysmallin, joka otettiin käyttöön huhtikuun 2010 lopulla. Uudessa päivystystiimissä työskentelee yksi vs.sosiaalityöntekijä ja kolme sosiaaliohjaajaa. Päivystystiimi vastaanottaa kaikki uudet lastensuojeluilmoitukset ja arvioi ovatko ilmoitukset akuutteja, joihin tulee reagoida heti. Päivystystiimi hoitaa ne lastensuojeluilmoitukset, jotka vaativat nopeata reagointia. Lisäksi päivystystiimi tarvittaessa tekee lastensuojelutarpeen selvityksen, koskien niitä ilmoituksia, jotka ovat vaatineet nopeata reagointia. Mikäli ilmoitus ei ole kiireellinen tai aiheeton, siirretään se aluetiimille.

Uuden päivystysmallin luomiseen vaikutti lastensuojelun avopalvelupäällikön tekemä linjaus koskien henkilökuntaresursseja. Avopalvelupäällikkö linjasi hankkeen alkupuolella, että uusi päivystysmalli tulee suunnitella olemassa olevan henkilökuntamäärän mukaan. Linjaus oli ymmärrettävä otettaessa huomioon, että päivystystiimin työntekijämäärää oli lisätty hankkeen alussa. Toisaalta tämä linjaus on saatanut vaikuttaa uuden mallin rakenteeseen, sekä päivystystiimin työnkuvaan. Jos uutta päivystysmallia olisi lähdetty rakentamaan olemassa olevan tarpeen, eikä henkilökuntaresurssien mukaan, olisi siitä voinut tulla toisenlainen.

Päivystysmallin suunnittelussa huomioitiin lastensuojelulain 26§ ja 27§ määrittelemät velvoitteet koskien sitä minkä aikarajojen puitteissa lastensuojeluilmoitus tulee käsitellä ja tehdä päätös siitä onko tarvetta aloittaa lastensuojelutarpeen selvitys. Lastensuojelulaki (2007/417), Wilen (2006b) sekä sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön

opas (2005:8) painottavat, että toimivaltainen sosiaaliviranomainen tulee olla tavoitettavissa tilanteissa joissa vaaditaan viranomaispäätöksiä. Tämä huomioitiin uutta päivystysmallia suunniteltaessa. Tavoitteena oli saada päivystystiimiin toimivaltainen sosiaalityöntekijä, mutta sosiaalityöntekijän määrä-aikaiseen työtehtävään ei ollut yhtään vaadittavan kelpoisuuden täyttävää hakijaa. Tästä johtuen sovittiin toimintatavasta, joka takaa toimivaltaisen sosiaalityöntekijän tavoitettavuuden virka-aikana. Lastensuojelun avopalvelupäällikkö ja hänen sijaisensa, sekä kaikki avopalveluiden toimivaltaiset sosiaaliviranomaiset ovat sitoutuneet vastaamaan puhelimeen silloin kun päivystystiimin työntekijät tai poliisiaseman sosiaalipäivystyksen työntekijät soittavat heille, olivat he itse missä tilanteessa hyvänsä.

Hankkeen alussa lastensuojelun yhteistyötahoille ja lastensuojelun avopalveluiden työntekijöille tehtyjen alkukartoitusten tulokset huomioitiin myös uuden päivystysmallin suunnittelussa. Yhteistyötahojen alkukartoituksessa nousi voimakkaasti esille, että yhteistyötahot toivovat yhteistyön lisäämistä lastensuojelun kanssa. Kuten Rousu (2007), Malkamäki (2003), Holma (2009) ja Arnkil (2004) tuovat esille, että lapsiperheiden kanssa työskentelevien eri toimijoiden tulee tehdä tiivistä yhteistyötä, jotta perheet saavat mahdollisimman varhaisessa vaiheessa oikea-aikaista ja laadukasta apua ongelmiinsa. Tämän kehittämishankkeen aikana lastensuojelun avopalvelut lisäsivät yhteistyötä muiden tahojen kanssa, jotka työskentelevät lapsiperheiden kanssa. Yhteistyön lisäämistä on tarkoitus jatkaa syksyn 2010 aikana. Yhteistyön ei tulisi olla vain kertaluonteista. Tämän johdosta yhteistyötahojen kanssa tehtävää yhteistyötä tulisi pitää jatkuvasti yllä.

Lisäksi uuden päivystysmallin suunnittelussa huomioitiin suunnitteilla olevan sosiaali- ja terveystoimen yhteispäivystyksen mahdollisesti tuomat muutokset. Kuten Wilen (2006b), Viitahalmes (2008) ja Lahti (2006) tuovat esille, tulee virka-aikaisten palveluiden kehittäminen huomioida sosiaalipäivystystä kehitettäessä. Erityisesti tulee kiinnittää huomiota asiakastapausten siirtoon virka-ajan ulkopuolisesta työstä virka-aikaiseen sosiaalityöhön. Kouvolan lastensuojelun avopalveluiden työntekijät ovat tietoisia siitä, että virka-aikaisen päivystyksen kehittäminen on todennäköisesti jäämässä yhteispäivystyksen kehittämishankkeen ulkopuolelle. Tämän johdosta lastensuojelun avopalvelupäällikkö piti tätä kehittämishanketta tar-

keänä ja ajankohtaisena, jotta avopalvelut pystyvät myös tulevaisuudessa joustavasti vastaanottamaan virka-ajan ulkopuolisesta päivystyksestä tulevat lastensuojeluilmoitukset ja tarjoamaan asiakkaille oikea-aikaista apua. Virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen ja koko lastensuojelun avopalveluiden kehittäminen ei kuitenkaan yksistään takaa asiakkaiden oikea-aikaista avunsaantia. Jatkossa tullaankin tarvitsemaan laaja-alaista yhteistyötä virka-aikaisen ja virka-ajan ulkopuolisen päivystyksen välille. Näiden toimijoiden tulee muun muassa sopia yhteisistä toimintakäytännöistä koskien asiakkaiden siirtoa virka-ajan ulkopuolisesta päivystyksestä virka-aikaisiin palveluihin.

Heinon (2009) mukaan lastensuojelun avohuollon asiakkuudet ovat kaksinkertaistuneet kymmenessä vuodessa ja tämä on aiheuttanut sen, että virka-aikainen työ on ylikuormittunut liian pienien henkilöstöresurssien vuoksi. Holma (2009) painottaa, että kunnan joka tuottaa lastensuojelupalveluita, tulee huolehtia riittävästä työntekijä resursseista. Kouvolan lastensuojelun yhteistyötahojen alkukartoituksen vastauksista nousi myös esille huoli siitä, onko virka-aikaisessa lastensuojelun päivystyksessä riittävästi työntekijöitä. Lisäksi lastensuojelun avopalveluiden työntekijöiden alkukartoituksessa tuli esille, että työntekijät olivat huomioineet tämän saman asian omassa työssään. Työntekijä resurssit huomioitiin uudessa päivystysmallissa. Uuteen päivystystiimiin lisättiin työntekijöitä puolella verrattuna aikaisemman päivystystiimin työntekijä määrään. Näin ollen on oletettavaa, että päivystystiimi pystyy nopeammin reagoimaan uusiin lastensuojeluilmoituksiin.

Forsman (2010, 154) toteaa erillisen päivystystiimin tukevan työntekijöiden työssä jaksamista, koska tällöin muut työntekijät pystyvät keskittymään suunnitelmalliseen työhön. Lahti (2006) puolestaan korostaa etteivät kiireelliset palvelut yksistään riitä auttamaan asiakasta, vaan laadukkaan, huolellisen ja pitkäkestoisen avun olevan asiakkaan tulevaisuuden kannalta kaikista merkittävintä. Tuleekin muistaa, ettei päivystystiimin olemassaolo tai sen toiminnan uudelleen organisointi poista kaikkia mahdollisia työn organisointiin liittyviä ongelmakohtia. Se ei myöskään yksistään riitä takaamaan sitä, että asiakkaat saisivat oikea-aikaista ja laadukasta palvelua. Näin ollen koko työyksikön työn organisointiin ja työtapoihin tulee kiinnittää huomiota, jotta päivystystiimin työstä ei tulisi niin sanottua toiveiden

tynnyriä. Tämän hankkeen alkukartoituksessa ja yhteisissä tapaamisissa yhtenä tärkeimpänä kehittämiskohteena nähtiinkin aluetiimien työtapojen yhtenäistäminen. Hankkeen aikana näitä työtapoja ei saatu yhtenäistettyä. Yhtenä syynä tähän oli hankkeen rajallinen aika.

Kuten Lindberg ja Erlingsdottir (2007, 41) toteavat, usein muutosprosessissa itse muutos ei jää näkyviin, vaan lopputulos. Tästä johtuen uuden toimintatavan analysointiin ja arviointiin on annettava aikaa, jotta voitaisiin nähdä onko muutoksen suunta oikea. Tämä tulee huomioida myös tämän kehittämishankkeen lopullisia tuloksia arvioitaessa. Päivystystiimin toimenkuvan laajentamisesta ja yhteistyön lisäämisestä johtuen, pystytään päivystystiimin työntekijämäärän riittävyttä ja päivystystiimin toimivuutta arvioimaan vasta myöhemmin, kun nähdään pystyykö se vastaamaan lastensuojeluilmoituksiin lastensuojelulain määrittelemien aikarajojen puitteissa.

6.3 Kehittämishankkeen hyödynnettävyys ja jatkokehittämishankkeet

Tämän kehittämishankkeen päätyttyä voidaan hankkeen alussa tehtyjen alkukartoitusten tuloksia hyödyntää jatkossakin Kouvolan lastensuojelun avopalveluiden työn kehittämisessä. Alkukartoituksen tulokset eivät ole yleistettävissä, joten niitä ei voida suoraan hyödyntää toisen kunnan palveluiden kehittämisessä, mutta tapaa, jolla uusi päivystysmalli saatiin luotua, voidaan hyödyntää myös muiden kuntien palveluiden kehittämisessä. Uusi virka-aikainen lastensuojelun päivystysmalli voidaan tarvittaessa ottaa käyttöön myös jonkun toisen kunnan alueella, joko suoraan tai muokkaamalla mallia kunnan palvelujärjestelmään soveltuvaksi.

Malkamäen (2003, 14) tutkimuksen sekä Kouvolan sosiaalipäivystyksen tilastojen mukaan suurin osa virka-ajan ulkopuolella tapahtuvista sosiaalipäivystyksen asiakastapauksista liittyy lastensuojelullisiin tilanteisiin. Näin ollen on tärkeätä, että nämä asiakkuudet pystytään joustavasti siirtämään virka-ajan alettua virka-

aikaiseen lastensuojelun päivystykseen. Tästä johtuen voidaan todeta, että tämän kehittämishankkeen tulokset tulisi huomioida syksyllä 2010 Kouvolassa alkavassa sosiaali- ja terveystoimen yhteispäivystyshankkeessa.

Kuten Riski (2008) toteaa tutkimuksensa yhteenvedossa, sosiaalipäivystyksen tutkimus on vielä lapsen kengissä. Riski toteaa, että sosiaalipäivystystä on jatkossa tarpeellista kehittää asiakaslähtöisemmäksi ottamalla huomioon asiakkaiden mielenpiteet ja madaltamalla asiakkaiden yhteydenottokynnystä päivystykseen. Tässä kehittämishankkeessa, sekä aiemmissa Kouvolan virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen toimintaa koskevissa tutkimuksissa, on huomioitu yhteistyötahojen näkemykset toiminnan kehittämiseksi. Asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia toiminnan kehittämisessä ei ole huomioitu.

Useat kuntalaiset ovat todennäköisesti tietoisia lastensuojelun toiminnasta, mutta eivät siitä miten tulee toimia jos tilanne on kiireellinen. Tämä johtuu ainakin osittain siitä, että Kouvolan sosiaalipäivystystoiminnasta ei ole julkisesti tiedotettu kuntalaisille. Näin ollen kuntalaiset eivät välttämättä osaa hakea virka-aikaisesta lastensuojelun päivystyksestä oikea-aikaisesti apua. Kuten sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite ja toimintaohjelma TATO sekä Lahti (2006) ovat tuoneet esille, lapsiperheiden saattaa olla hankalaa hahmottaa palveluita ja hakea oikea-aikaista apua. Tämä puolestaan saattaa aiheuttaa sen, että ongelmatilanteet pitkittyvät ja perheet kokevat avunhakemisen vaikeaksi. Jatkokehittämishankkeissa tuleekin kuntalaiset näkemykset ja kokemukset, lastensuojelun ja sosiaalipäivystyksen toiminnasta, saada tuotua esille, jotta sosiaalipäivystyksen toimintaa pystytään jatkossa kehittämään asiakaslähtöisemmäksi.

Kuten Leino (2009, 72) tutkimuksessaan toteaa, on lastensuojelutyön luonne sellainen, että työprosesseja ja työkaluja tulee jatkuvasti arvioida ja kehittää jotta pystytään vastaamaan jatkuvasti muuttuviin palvelutarpeisiin. Näin ollen Kouvolan lastensuojelun avopalveluiden työtä tulee jatkossakin kehittää. Kehittämisen pohjaksi tulisi luoda työn arviointikriteerit sekä arviointimenetelmät, jotka voitaisiin tehdä jatkokehittämishankkeen avulla. Kehittämistyössä tulisi huomioida tässä kehittämishankkeessa esille nousseet kehittämiskohteet, joita ei tämän hankkeen aikana

saavutettu. Näitä kehittämiskohteita ovat muun muassa aluetiimien työtapojen yhtenäistäminen sekä avopalveluiden kokouskäytännöt, jotka vievät tällä hetkellä suhteellisen paljon työaikaa varsinaisesta asiakastyöstä.

LÄHTEET

Arnkil, T. 2004. Verkostotyö lastensuojelussa – menetelmät huolen mukaan. Teoksessa Lastensuojelu tänään. Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A (toim.) Helsinki: Tammi

Currie, J. 2001. Early childhood education programs. The journal of economic perspectives, Vol. 15, No.2. Saatavissa: <http://links.jstor.org/sici?sici=0895-3309%28200121%2915%3A2%3C213%3AECEP%3E2.0.CO%3B2-F>

Etelä-Suomen lääninhallituksen julkaisuja 2004: 87. Auta lasta ajoissa. Lasten ja lapsiperheiden sosiaalipalvelujen arvioinnin erillisraportti Etelä-Suomen läänissä 2003. Helsinki.

Forsman, S.2010. Sosiaalityöntekijän jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tutkimushankkeen loppuraportti. Tampere: Tampereen yliopisto.

Fowler, J. 2003. Practitioner's Tool for Child Protection and the Assessment of Parents. Great Britain: Athenaeum Press.

Heikkinen, H., Huttunen, R & Moilanen, P (toim.) 1999. Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) 2006. Toiminnasta tietoon. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Heikkinen, H.L.T, & Jyrkämä, J. 1999. Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa Heikkinen, H.T.L, Huttunen, R. & Moilanen, P. Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Heino, T. 2007. Keitä ovat lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Helsinki: Stakes.

Heino, T., Kuoppala, T. & Säkkinen, S. 2005. Lastensuojelun avohuollon tilaston haasteet; kuntakyselyn yhteenveto. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskuksen työpapereita 5/2005. Helsinki.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.-14. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi

Holma, T. 2009. LapsiARVI-kriteerit- perusvaatimukset lastensuojelunpalveluiden laadulle. Opas laadun arviointiin ja kehittämiseen. Helsinki: Suomen kuntaliitto. Saatavissa www.kunnat.net.

Honkaselkä, N & Mattila, M. 2009. Välittömän henkisen ensiavun saatavuus Kouvolan seudulla – toimintamallin kehittäminen. Opinnäytetyö. Kouvola: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Terveystieteiden edistämisen koulutusohjelma.

Huhtanen, K. 2004. Varhainen puuttuminen. Erityistuen tarpeen kohtaaminen päivähoitossa. Helsinki: OY Finn Lectura AB.

Kuula, A. 2001. Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. 2. painos. Tampere: Vastapaino.

Lahti, S. 2006. Yötä päivää apuun...: Lastensuojelun sosiaalipäivystys turvattu muutta ratkaisemassa. Sosiaalityön pro gradu-tutkielma. Helsingin yliopisto.

Lastensuojelulaki 13.4.2007 / 417. www.finlex.fi.

Leino, J. 2009. Lastensuojelulain uudistus. Muutosjohtaminen ja uudet toimintatavat lastensuojelun organisaatiossa. Sosiaali- ja terveyshallintotieteen pro gradu-tutkielma. Vaasan yliopisto.

- Lindberg, K. & Erlingsdottir, G. 2007. Förändring i ett skandinavisk perspektiv. Teoksessa Organisation: Teorier om ordning och oorgning. Kärreman, D & Rehn, A. (Toim.) Malmö: Liber.
- Lintukangas, R. & Suikkanen, A. 2004. Varhainen puuttuminen. Mahdollisuus nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:7. Helsinki.
- Mahkonen, S. 2003. Lastensuojeluilmoitus. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino oy.
- Mahkonen, S. 2008. Lastensuojelu ja laki. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino oy.
- Malkamäki, M. 2003. Esiselvitys sosiaalipäivystyksen tarpeesta ja järjestämismahdollisuuksista. Etelä-Pohjanmaa, Keski-Pohjanmaa ja Pohjanmaa. Sonet Botnia.
- Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: International Methelp Ky 2008
- Niemelä, H-L. 2009. ”Ennalta ehkäisyä vai ongelmien kierteen katkaisua” – Keski-Suomen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia sosiaalipäivystystyöstä. Pro gradu – tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Puonti, A., Saarnio, T & Hujala, A (toim.) 2004. Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi.
- Riski, A. 2008. Mikä sosiaalipäivystys? Tekstianalyttinen tutkimus seutukunnallisen sosiaalipäivystyksen puhunnasta. Sosiaalityön pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Rousu, S. 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa: Näkyvät tuloksellisuus näkyväksi. Helsinki: Tampereen yliopisto ja Suomen kuntaliitto

- Rousu, S & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Räty, T. 2007. Uusi lastensuojelulaki. Helsinki: Edita Prima Oy
- Sihvonen, K. 2009. Lasten ja nuorten palvelut ja osaaminen kehittyvät Kouvolassa. Lastensuojelun laatupäivien luentomateriaali. Saatavissa: www.lastensuojelunlaatupaivat.fi.
- Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982 / 710. www.finlex.fi.
- Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2003:20. Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelma 2004 – 2007. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. KASTE 2008 – 2011. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:16. Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut. Opas kunnille ja kuntayhtymille. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2005:8. Kiireellinen sosiaalipalvelu. Sosiaalipäivystyksen järjestäminen. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen kuntaliitto.
- Suojanen, U. 1998. Toimintatutkimus ammatillisen kehittymisen välineenä. Teoksessa Haapanen, E & Löfström, E.(toim.) Missä tieto ja taito kohtaavat- PD-ohjelma ammatillisen ja persoonallisen kehityksen tukijana. Helsingin yliopiston Vantaan täydennyskoulutuslaitoksen julkaisuja 15.
- Taskinen, S. (2007). Lastensuojelulaki (417/2007) soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Oppaita 65. Helsinki.

Tiitinen, L. 2008. Sosiaalitoimen viestinnän valot ja varjot. Rakenteellisen hiljaisuuden vaikutuksia sosiaalitoimen ulkoiseen viestintään. Pro-gradu tutkielma. Lapin yliopisto.

Viitahalmes, M. 2008. Tarvitsemmeko lastensuojelun sosiaalipäivystystä 2000-luvun Suomessa? Toiminnan perustelut valtionhallinnon asiakirjoissa. Sosiaalityön pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Walén, L. 2004. Psykososiaaliset palvelut ja moniammatillinen yhteistyö – kohti toimivaa palvelukokonaisuutta. Pro gradu-tutkielma. Turun yliopisto.

Wilén, A-T. 2006a. Sosiaalipäivystys. Kehittämishankkeen prosessievaluatio. Kotka: Kymenlaakson ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja B. Nro 29.

Wilén, A-T. 2006b. Sosiaalipäivystyksen kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:64. Helsinki.

LIITTEET

Kouvolan virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen kehittäminen, alkukartoitus**1) Toimipiste jossa työskentelet**

2) Olen ollut vuoden 2009 aikana yhteydessä Kouvolan virka-aikaiseen lastensuojelun päivystykseen

☐ 0 kertaa
 ☐ 1-3 kertaa
 ☐ 4-6 kertaa
 ☐ 7-10 kertaa
 ☐ yli 10 kertaa

3) Olen tehnyt lastensuojeluilmoituksen vuoden 2009 aikana

☐ 0 kertaa
 ☐ 1-3 kertaa
 ☐ 4-6 kertaa
 ☐ 7-10 kertaa
 ☐ yli 10 kertaa

4) Seuraavat väittämät liittyvät sosiaalipäivystyksen antamiin ohjeisiin ja yhteystietoihin

Kyllä Ei

Työyksikössäni on Kouvolan sosiaalipäivystyksen ja virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen yhteystiedot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työyksikössäni on Kouvolan sosiaalipäivystyksen ja virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen antamat toimintaohjeet lastensuojelullisten tilanteiden hoitamista varten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kouvolan sosiaalipäivystys toimii 24 h/vrk samassa toimipisteessä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kouvolan virka-aikaisessa lastensuojelun päivystyksessä on viranomaispuhelinnumero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kouvolan virka-aikainen lastensuojelun päivystys toimii eri toimipisteessä kuin virka-ajan ulkopuolinen sosiaalipäivystys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5) Seuraavat väittämät liittyvät sosiaalipäivystystoiminnasta tiedottamiseen

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Sosiaalipäivystystoiminnasta tiedottaminen on ollut riittävää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sosiaalipäivystyksen antamat yhteystiedot ovat selkeät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sosiaalipäivystyksen antamat toimintaohjeet ovat selkeät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6) Seuraavat väittämät liittyvät lastensuojeluilmoituksen tekemiseen liittyviin käytäntöihin

Kyllä Ei

Olen tarvittaessa yhteydessä lastensuojelun päivystyksen viranomaispuhelinnumeroon, kun minulla on ollut pitkään huolta jostakin lapsesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------

Olen tarvittaessa yhteydessä lastensuojelun päivystyksen viranomaispuhelinnumeroon, kun tarvitsen konsultaatiota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen tarvittaessa yhteydessä lastensuojelun päivystyksen viranomaispuhelinnumeroon, kun kyseessä on akuutti lastensuojelullinen tilanne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teen kirjallisen lastensuojeluilmoituksen silloin, kun huoleni lapsesta on jatkunut pitkään, mutta tilanne ei ole juuri nyt akuutti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen tarvittaessa yhteydessä Kouvolan avopalveluiden työntekijöiden puhelinnumeroihin, kun tilanne on akuutti ja lapsen tilanteeseen tulee puuttua välittömästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7) Seuraavat väittämät liittyvät Kouvolan virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen toimintaan ja laatuun

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Olen saanut helposti yhteyttä lastensuojelun päivystyksen viranomaispuhelinnumeroon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lastensuojelun päivystyksen työntekijät ovat tarvittaessa osanneet neuvoa minua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Akuutissa lastensuojelutilanteessa päivystyksen työntekijät ovat tulleet nopeasti paikalle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut helposti yhteyden päivystyksen työntekijöihin heidän puhelinnumeroiden kautta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut päivystyksen työntekijöiltä nopeasti vastauksen kysymykseeni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut päivystyksen työntekijöiltä tarpeeksi palautetta liittyen itse tekemiini lastensuojeluilmoituksiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Päivystyksen työntekijät ovat ammattitaitoisia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteistyö lastensuojelun päivystyksen kanssa on vastannut odotuksiani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8) Mitä eroa on mielestäsi lastensuojelutyössä nopealla puuttumisella ja varhaisella puuttumisella?

◀
▶

9) Kehittämisehdotuksia Kouvolan virka-aikaisen lastensuojelun päivystyksen toimintaan liittyen

◀
▶

10) Mitä muuta haluaisit sanoa?

◀
▶